

# INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL)

## RESOLUCIÓN NO. 019-15

**QUE ORDENA EL INICIO DEL PROCESO DE CONSULTA PÚBLICA PARA MODIFICAR EL “REGLAMENTO PARA LA SOLUCION DE CONTROVERSIAS ENTRE LOS USUARIOS Y LAS PRESTADORAS DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DE TELECOMUNICACIONES”.**

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, No. 153-98, publicada en la Gaceta Oficial No. 9983, reunido válidamente previa convocatoria, dicta la siguiente **RESOLUCIÓN**:

Con motivo del inicio del proceso de consulta pública para modificar el “Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”.

### **Antecedentes.**

1. El 11 de enero del año 2002, el Consejo Directivo del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (**INDOTEL**) emitió la Resolución No. 001-02, que aprobó el Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, Resolución ésta que fue publicada en fecha 15 de enero del 2002 en los Periódicos “Listín Diario” y El “Nacional”;
2. Mediante la Resolución No. 124-05 de fecha 25 de agosto de 2005, el Consejo Directivo del **INDOTEL**, aprobó las “las modificaciones introducidas al Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”, la cual fue publicada en el periódico “Listín Diario”, en fecha 8 de septiembre de 2005;
3. El 3 de noviembre de 2005, fue aprobada la Resolución del Consejo Directivo No. 171-05, en la cual, se conoce el recurso de reconsideración interpuesto por **VERIZON DOMINICANA, C. POR A.**, en contra de la resolución no. 124-05, dictada por el consejo directivo del **INDOTEL** en fecha veinticinco (25) de agosto del año dos mil cinco (2005), “que aprueba las modificaciones introducidas al reglamento para la solución de controversias entre los usuarios y las prestadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones”; siendo la misma publicada el 15 de noviembre de 2005, en el periódico “El Caribe”;
4. Posterior a la resolución No. 171-05, el **INDOTEL** a través del Centro Atención al Usuario ha recibido desde enero del año 2006 a junio del año 2015 más de 260,000 casos interpuesto por usuarios de los servicios de telecomunicaciones, con lo que ha podido evaluar el funcionamiento del procedimiento establecido.

**EL CONSEJO DIRECTIVO DEL INSTITUTO DOMINICANO DE LAS  
TELECOMUNICACIONES (INDOTEL), DESPUÉS DE HABER  
ESTUDIADO Y DELIBERADO SOBRE EL CASO:**

**CONSIDERANDO:** Que la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, constituye el marco

regulatorio básico aplicable en todo el territorio nacional para la instalación, mantenimiento, operaciones de redes, prestación de servicios y la provisión de equipos de telecomunicaciones; estatuto legal que es complementado con los reglamentos que dicte el **INDOTEL** al respecto;

**CONSIDERANDO:** Que el artículo 77, literal “c” de la Ley General de Telecomunicaciones, establece como uno de los objetivos de dicha ley, 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;

**CONSIDERANDO:** Que, asimismo, es función del **INDOTEL**, como 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 No. 153-98;

**CONSIDERANDO:** Que el literal “b” del artículo 84 de la Ley No. 153-98 establece, expresamente, que son funciones del Consejo Directivo del **INDOTEL**, 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;

**CONSIDERANDO:** Que, conforme al mandato de la Ley General de Telecomunicaciones y las facultades que esta misma le otorga al órgano regulador, el **INDOTEL** debe adecuar y adaptar las disposiciones regulatorias conforme el desarrollo del mercado y el surgimiento de nuevas tecnologías de información y comunicación, de forma tal que sean instrumentos realmente eficientes para la garantía de los derechos y el establecimiento de las obligaciones para los distintos agentes involucrados en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones;

**CONSIDERANDO:** Que este Consejo Directivo ha podido evidenciar a través de las distintas denuncias sobre la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, que se reciben a través del Centro de Asistencia a los Usuarios (CAU), la necesidad que existe de realizar algunas modificaciones a las disposiciones establecidas en el “**REGLAMENTO PARA LA SOLUCION DE CONTROVERSIAS ENTRE LOS USUARIOS Y LAS PRESTADORAS DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DE TELECOMUNICACIONES**”, a fin de convertirlo en un instrumento legal dotado de mayor viabilidad y efectividad para el sector de las telecomunicaciones;

**CONSIDERANDO:** Que la propuesta reglamentaria adjunta a la presente Resolución tiene como objetivo dirimir las controversias o conflictos surgidos entre los usuarios y prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones;

**CONSIDERANDO:** Que el referido texto legal propuesto, tendrá como alcance: a) *establecer principios básicos de derechos y obligaciones para la contratación y prestación de los servicios a fin de minimizar posibles controversias*, b) *el establecimiento de las normas y procedimientos que deberán aplicarse a la reclamación que formule el usuario en contra de la prestadora de uno o más servicios públicos de telecomunicaciones y que se suscite con ocasión de la prestación de dichos servicios* y c) *Regular la intervención del órgano regulador en aquellos casos en los que se compruebe que el derecho del usuario está siendo vulnerado de conformidad con la Ley*;

**CONSIDERANDO:** Que de los cambios trascendentales que se incluyen en la presente propuesta, se encuentra el establecimiento de nuevos derechos para los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como obligaciones a cumplir por parte de ellos; de igual forma se insertan nuevas prácticas relacionadas a la contratación del servicio y contratación de un servicio nuevo. Así

mismo se introducen nuevas figuras procedimentales para la solución de las reclamaciones que se presenten por temas de “averías en el servicio” (casos de pre formalización (CPF) y nuevas disposiciones referentes a la interposición de los Recursos de Queja (RDQ)), entre otros temas;

**CONSIDERANDO:** Que, al tratarse el indicado “**REGLAMENTO PARA LA SOLUCION DE CONTROVERSIAS ENTRE LOS USUARIOS Y LAS PRESTADORAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES**”, de una norma de alcance general, la cual fue dictada luego de seguido un proceso de consulta pública, procede que este Consejo Directivo cumpla con las disposiciones del artículo 93 de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, disponiendo la apertura de un nuevo proceso de consulta pública para modificar las disposiciones de dicho reglamento , de manera que los interesados puedan formular sus observaciones al **INDOTEL** en el plazo que se otorgue al efecto, estableciendo que los mismos no tendrán un carácter vinculante con respecto a la aprobación final que sobre dicha propuesta de Reglamento tome este órgano regulador<sup>1</sup>;

**VISTA:** La Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98 del 27 de mayo de 1998, en sus disposiciones citadas;

**VISTA:** La Ley General de Protección del Consumidor o Usuario, No. 358-05, del 19 de septiembre del 2005;

**VISTA:** Las Resoluciones del Consejo Directivo del **INDOTEL**, No. 001-02 de fecha 11 de enero de 2002, No. 124-05 de fecha 25 de agosto de 2005 y No. 171-05 de fecha 3 de noviembre de 2005;

**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 modificar el “**REGLAMENTO PARA LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS ENTRE LOS USUARIOS Y LAS PRESTADORAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES**”, para que el mismo se lea de la siguiente manera:

---

<sup>1</sup> **Artículo 93.- Normas de alcance general**

93.1. 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.

93.2. Cuando los interesados sean de carácter indeterminado, el órgano regulador convocará a una audiencia pública en la que, previa acreditación y por los procedimientos que se prevean en el reglamento que se dicte, los posibles interesados podrán emitir su opinión, que no será vinculante para el órgano regulador. Como método de consulta alternativo, el órgano regulador podrá publicar, en un periódico de amplia circulación nacional, la norma prevista, estableciendo un plazo razonable para recibir comentarios del público, vencido el cual se dictará la norma.

# REGLAMENTO PARA LA SOLUCION DE CONTROVERSIAS ENTRE LOS USUARIOS Y LAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PUBLICOS DE TELECOMUNICACIONES.

## CAPITULO I. DEFINICIONES.

### Artículo 1. Definiciones del Reglamento.

Para la aplicación de este Reglamento son atendibles las definiciones previstas en el artículo 1 de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, y aquellas contenidas en otras normas reglamentarias puestas en vigencia por este órgano regulador. Adicionalmente se entenderá por:

**1) Acta de Mediación:** Contiene todas las informaciones recibidas por ambas partes tanto del usuario como de la prestadora, con los acuerdos arribados en la etapa de mediación del recurso de queja.

**2) Acta de Remisión a los Cuerpos Colegiados:** documento que se elabora cuando luego de recibir las respuestas de las partes (usuario y prestadora) y haber agotado el proceso de mediación manteniendo ambas partes sus posiciones, las mismas deciden que su caso sea ventilado ante los Cuerpos Colegiados del INDOTEL, describiendo el proceso y anexando al expediente la respuesta recibida por parte de la prestadora y del usuario, así como, todos los intercambios de comunicación entre las partes.

**3) Autorización:** Decisión del INDOTEL que otorga al solicitante el derecho a prestar u operar servicios de telecomunicaciones públicos o privados en la República Dominicana o realizar actos que requieren la aprobación previa del INDOTEL, incluyendo, sin limitación, una concesión, inscripción en el registro especial, licencia, transferencia, cesión, arrendamiento, otorgamiento del derecho de uso, constitución de un gravamen o transferencia de control.

**4) Avería:** Interrupción temporal, general o parcial, de los servicios públicos de telecomunicaciones, independientemente de que se produzcan por causas internas o externas a la prestadora.

**5) Calidad de Servicio:** Totalidad de las características del servicio, las cuales obedecen a los estándares establecidos o reconocidos por el INDOTEL y que determinan la capacidad de satisfacer las necesidades, explícitas e implícitas del usuario.

**6) Cancelación del servicio:** Inhabilitación total del servicio contratado, la cual podrá efectuarse por solicitud directa del usuario titular o por la prestadora ante la falta de pago de la facturación por parte del usuario titular o el incumplimiento de los términos pactados en el contrato de servicio.

**7) Caso de Denuncia (CD):** Requerimiento interpuesto por el usuario titular o su representante autorizado por ante el Centro de Asistencia a los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (CAU), Ante la violación a una disposición establecida en la Ley o en las reglamentaciones, resoluciones o disposiciones emitidas por el INDOTEL, o ante las reclamaciones no solucionadas en los casos de pre formalización (CPF) por motivo de avería.

**8) Caso de Información (CI):** Solicitud que realiza un usuario a fin de obtener información en relación a cualquier tema respecto a las telecomunicaciones o la remisión que realiza el usuario

de cualquier documentación o información, que tenga por finalidad completar un expediente que reposa en los archivos del INDOTEL.

**9) Caso de Pre Formalización (CPF):** Es el proceso interno previo a la formalización de un RDQ o CD mediante el cual se realiza la gestión para la solución inmediata del inconveniente que presenta el usuario titular o su representante autorizado ante el Centro de Asistencia al Usuario (CAU). Proceso que se ejecuta dentro de los tres (3) primeros días después de haberse interpuesto la queja por parte del usuario titular o su representante autorizado.

Este tipo de caso abarca todos los motivos de reclamo. En caso de no resolverse el inconveniente reclamado en el tiempo y forma establecidos en el presente reglamento, se procederá a elevar el RDQ o CD cuando aplique.

**10) Caso de Queja (CQ):** Requerimiento interpuesto por el usuario titular o su representante autorizado por ante el Centro de Asistencia a los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (CAU), ante la alegada violación de una de las disposiciones establecidas en el presente Reglamento.

**11) Centro de Asistencia al Usuario (CAU):** Órgano interno del INDOTEL que tiene por objetivo brindar servicios de orientación al usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como de recibir, y canalizar los reclamos que pudiera presentar dicho usuario en razón de la violación de sus derechos y/o por inconformidad con los servicios brindados por la prestadora.

**12) Cláusulas abusivas:** Son aquellas disposiciones contractuales 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 impliquen limitación o renuncia a los derechos del usuario o estén en contra de lo previsto en las leyes, resoluciones, reglamentos y normas dictadas sobre la materia. Siempre que estas cláusulas sean visualizadas en los contratos serán consideradas como no escritas e inaplicables.

**13) Crédito:** consiste en generar un saldo a favor del usuario titular, ya sea descuentos a la próxima factura, dinero en efectivo, cheque, en minutos o cualquier otro medio de pago, para los casos que aplique.

**14) Cuerpos Colegiados (CC):** Órgano colegiado que tiene la atribución legal de conocer y resolver las diferencias que sean sometidas por el usuario, una vez agotada por éste la fase de reclamación por ante la prestadora correspondiente.

**15) Descargar:** acción que consiste en descontar montos facturados por las prestadoras de servicios de telecomunicaciones que no son reconocidos por los usuarios, siempre que se demuestre que hubo un error en la facturación.

**16) Días calendario:** Todos los plazos que se establecen en la presente reglamentación se reputan en días calendario. Cuando el día de vencimiento corresponda a un día no laborable, el término se extenderá hasta el siguiente día hábil.

**17) Factura(s):** Todo documento mediante el cual, la prestadora da a conocer al usuario los consumos recurrentes y no recurrentes correspondientes a los diferentes servicios contratados.

**18) Gerencia de Protección al Usuario (GPU):** Órgano del INDOTEL, encargado de la difusión de las normas y acciones reguladoras tendentes a garantizar el respeto a los derechos de los usuarios, por parte de las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones.

**19) INDOTEL:** Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones, órgano regulador de las telecomunicaciones de la República Dominicana.

**20) Ley:** Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98, promulgada por el Poder Ejecutivo en fecha 27 de mayo de 1998.

**21) Prestadora(s):** Persona jurídica facultada por la Ley y autorizada por el INDOTEL, para la explotación de servicios públicos de telecomunicaciones, que controle, administre, opere, maneje, provea o revenda en todo o en parte cualquier línea, sistema o servicio de telecomunicaciones en el país.

**22) Publicidad engañosa:** Todo tipo de publicidad, cuyo contenido induzca o pueda inducir a error, engaño o confusión al usuario, actual o potencial, en cuanto a las características, condiciones de prestación y comercialización, incluyendo el precio o la calidad del producto o servicio ofrecido, o bien incurra en exageraciones, falsedades en la información necesaria para conocer las propiedades de éste, sin que la anterior enumeración tenga carácter limitativo, sino puramente enunciativo.

**23) Reclamación (queja o reclamo):** Requerimiento que podrá interponer el usuario titular o su representante autorizado ante la prestadora para manifestar su inconformidad o queja por cualquier situación relativa a los servicios públicos de telecomunicaciones contratados; igualmente para los fines del presente reglamento se entiende como reclamación cualquier código, numeración o número de control dado por la Prestadora ante un requerimiento, solicitud o reporte presentado por el usuario titular o su representante autorizado.

**24) Reclamada:** Persona jurídica en contra de la cual se presenta la reclamación y/o recurso.

**25) Reclamante:** Persona natural o jurídica que interpone la reclamación y/o recurso.

**26) Recurso de Queja (RDQ):** Son las reclamaciones interpuestas por los usuarios ante el INDOTEL, a través del Centro de Asistencia a los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (CAU), en torno al servicio que mantiene contratado con una determinada prestadora.

**27) Referido a la Prestadora:** Caso mediante el cual el usuario presenta ante el CAU los inconvenientes que le afectan respecto a un servicio de telecomunicación, siendo el usuario orientado sobre el procedimiento de reclamo y los plazos que de acuerdo al presente reglamento, deben cumplir para formalizar su caso ante el INDOTEL.

**28) Reglamento:** La presente reglamentación.

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

**30) Representante autorizado:** Persona que, sin ser el usuario titular de un determinado servicio de telecomunicaciones, ha sido autorizada mediante documentación emitida y firmada por el

usuario titular del referido servicio, para representarle, como si fuera él mismo, en todos los actos legales que contempla este Reglamento.

**31) Secretaría de los Cuerpos Colegiados:** Órgano interno del INDOTEL, perteneciente a la Gerencia de Protección al Usuario.

**32) Suspensión del servicio:** Interrupción temporal del servicio, el cual puede ser propiciado por la prestadora ante la falta de pago de la facturación o por cualquier otra causa prevista en las normas aplicables a la materia.

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

**34) Traslado del servicio:** Cambio de ubicación de un servicio que se realiza a solicitud del usuario titular o su representante autorizado, siempre que sea técnicamente posible.

**35) Unidad de Mediación de la Gerencia de Protección al Usuario (GPU):** Es la unidad que tiene como objetivo procurar la búsqueda de soluciones a conflictos entre prestadoras y usuarios, sin necesidad de llegar a instancias jurídicas formales, procurando analizar, investigar y conciliar entre los usuarios que han interpuesto reclamaciones en el CAU en contra de las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones a fin de que los casos sean solucionados.

**34) Usuario:** Persona física o jurídica que accede de forma eventual o continua, a un servicio público de telecomunicaciones.

**35) Usuario titular del servicio:** 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.

## **CAPITULO II. DISPOSICIONES GENERALES.**

### **Artículo 2. Del alcance.**

2.1. El presente reglamento constituye el marco reglamentario que se aplicará, en todo el territorio nacional, para:

- a) Establecer principios básicos de derechos y obligaciones para la contratación y prestación de los servicios a fin de minimizar posibles controversias.
- b) El establecimiento de las normas y procedimientos que deberán aplicarse a la reclamación que formule el usuario en contra de la prestadora de uno o más servicios públicos de telecomunicaciones y que se suscite con ocasión de la prestación de dichos servicios.
- c) Regular la intervención del órgano regulador en aquellos casos en los que se compruebe que el derecho del usuario está siendo vulnerado de conformidad con la Ley.

2.2. Este Reglamento deberá ser interpretado de conformidad con la Ley y las regulaciones dictadas por el INDOTEL.

### **Artículo 3. Del objeto.**

El presente reglamento tiene por objeto, dirimir las controversias o conflictos surgidos entre usuarios y prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones.

### **Artículo 4. Asuntos susceptibles de reclamación.**

4.1 Sin que la siguiente lista tenga carácter limitativo, constituyen asuntos susceptibles de reclamación y, en consecuencia, materia del presente Reglamento, aquellos relativos al cumplimiento efectivo respecto a la provisión del servicio, a una facturación acorde a lo consumido y en ocasión al contrato de servicio, instalación, activación o cancelación, traslado, suspensión o corte, retiro, averías, problemas de calidad en los servicios, falta de entrega o entrega tardía de la factura, si aplica, en el domicilio del usuario o en su dirección electrónica si el usuario así lo autorizare y en general, cualquier reclamo o queja basado en el servicio brindado, excepto reclamaciones de indemnización por daños y perjuicios.

4.2. A los fines del presente artículo se considera “problema de calidad en el servicio” aquella irregularidad en la prestación de éste que derive del inadecuado funcionamiento de la red, tales como: comunicación imperceptible, intermitencia, ruido, interferencia en la línea, señales borrosas y la imposibilidad o dificultad de recepción de la señal y su contenido, degradación de la velocidad de transferencia de datos, o bien de escuchar o hacerse escuchar, pérdida de audio, entre otros. Igualmente se considera problema de calidad de los servicios la inadecuada atención al usuario, la dilación en la corrección de averías y en la recepción de quejas y, en general, cualquier dificultad que impida que la prestación del servicio se realice conforme con las condiciones acordadas entre el usuario y la prestadora y los requisitos establecidos por el INDOTEL.

## **CAPITULO III. DE LOS DERECHOS, DEBERES Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y LAS PRESTADORAS.**

### **Artículo 5. Derechos del usuario.**

Para fines del presente Reglamento, el usuario tendrá los siguientes derechos, sin que la siguiente enumeración tenga un carácter limitativo:

1. Derecho a tener acceso a los servicios públicos de telecomunicaciones, bajo los principios de continuidad, igualdad, generalidad, neutralidad y transparencia, establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98.
2. Derecho a recibir el servicio pagado o contratado.
3. Derecho a ser informado sobre el procedimiento y tiempo estimado, requeridos para atender solicitudes relacionadas con el servicio.
4. Derecho a que la facturación del servicio se ajuste a las tarifas vigentes y a lo consumido.
5. Derecho a no pagar facturas por servicios no solicitados, que no cuenten con la voluntad expresa por parte del usuario titular de su intención de recibirlos.



6. Derecho a ser informado sobre todas las consecuencias que se deriven de no pagar el servicio en el tiempo establecido.

7. Recibir, de forma gratuita, información sobre sus derechos, tanto los de aspectos sustantivos como los de procedimiento para la realización de reclamos, así como la recepción del contrato de servicios y las informaciones correspondientes a las tarifas y precios de los distintos servicios públicos de telecomunicaciones a los que puede acceder un usuario. De igual manera, las prestadoras están obligadas a satisfacer las solicitudes de información realizadas por los usuarios relativos a los consumos incurridos y sujetos a la próxima facturación del servicio.

8. Derecho a recibir la facturación con el tiempo apropiado para analizar la misma, previo a la fecha límite de pago.

9. Derecho a solicitar y recibir explicaciones por parte de la prestadora, cuando ocurran interrupciones o alteraciones en la provisión del servicio.

10. Derecho a la confidencialidad de la información individual que surja en su relación con su prestador, salvo orden escrita de autoridad competente.

11. Derecho a que la prestadora lo proteja de intentos de fraudes por terceros, pudiendo reclamar ante la prestadora en caso de que le sea activado un servicio de telecomunicaciones a su nombre sin contar previamente dicha activación con su debido consentimiento, quedando a cargo de la prestadora los cargos incurridos por dicha activación.

12. Derecho a no pagar la porción de la factura sujeta a reclamo, hasta la solución definitiva por ante cualquier instancia del proceso de solución de la controversia.

13. Derecho a la reparación de averías en la red de la prestadora que afecten la provisión del servicio, libre de cargos, dentro de los plazos establecidos contractualmente.

14. Derecho a la no suspensión del servicio, por parte de la prestadora, mientras dure el proceso de reclamación, salvo que dicha suspensión se fundamente en causas ajenas y distintas a las situaciones, deudas o inconformidades sujetas al reclamo del usuario.

15. Derecho a elegir la prestadora y el producto que a juicio del usuario le resulte más conveniente.

16. Derecho a cambiar en cualquier momento de prestadora o producto, según las condiciones y obligaciones a las que el usuario se ha comprometido contractualmente.

17. Derecho a contratar servicios con distintas prestadoras de manera simultánea.

18. Derecho a recurrir por ante el INDOTEL, cuando, luego de reclamar ante la prestadora, la solución dada por la misma a su reclamación no le resulte satisfactoria o por la no recepción de respuesta luego de vencido el plazo provisto para ello en el presente reglamento.

19. Derecho a ser tratado por la prestadora de forma no discriminatoria.

20. Derecho a ser tratado con cortesía y respeto por el representante de la prestadora.

21. Derecho a acceder al servicio deseado sin tener la obligación de adquirir otro atado al servicio elegido, siempre que sea técnicamente factible. De igual manera, tendrá derecho a acceder en forma desagregada a aquellos servicios que se empaquetan de acuerdo a las disposiciones establecidas en el Reglamento de Libre y Leal Competencia para el Sector de las Telecomunicaciones.

22. Derecho a recibir los créditos correspondientes por la interrupción del servicio, particularmente aquellos casos de suspensión injustificada o avería.

23. Derecho a conocer los cambios de tarifas, los cuales deberán ser publicados y comunicados al usuario con no menos de treinta (30) días calendario antes de su entrada en vigencia. Adicionalmente, la prestadora deberá colocar en sus oficinas y en las de sus distribuidores autorizados, carteles, folletos o afiches con relación a las tarifas vigentes. Dicha información deberá ser incluida, mantenida y actualizada en su página web y comunicada, por lo menos, cada seis (6) meses al INDOTEL. En caso de no aceptar la nueva tarifa, el cliente podrá rescindir el contrato sin penalidad. Adicionalmente la Prestadora deberá comunicar la información del cambio de tarifa en la factura del servicio.

#### **Artículo 6. Derechos de la Prestadora.**

Para fines del presente Reglamento, la prestadora tendrá los siguientes derechos, sin que la numeración tenga un carácter limitativo:

1. Derecho a recibir el pago por el servicio contratado y suministrado en la fecha convenida para ello.
2. Derecho a aplicar los cargos por mora establecidos en el presente Reglamento.
3. Derecho a acceder a los lugares donde se encuentren las instalaciones de los servicios suministrados al usuario, previa aprobación de éste, o conforme haya sido acordado con la prestadora.
4. Derecho a desconectar o suspender de sus redes al usuario, ilegalmente conectado o que estuviere dando un uso al servicio contrario a las leyes, el orden público y las buenas costumbres, o que haya incumplido con sus obligaciones de pago en los términos acordados respecto de las deudas o montos no sujetos a reclamo. La prestadora no comprometerá su responsabilidad al desconectar o suspender de sus redes al usuario por cualquiera de las causas mencionadas anteriormente, siempre y cuando se compruebe la necesidad de realizar la desconexión.

#### **Artículo 7. Obligaciones de los usuarios.**

7.1 Para fines del presente Reglamento, el usuario tendrá las siguientes obligaciones, sin que la enumeración tenga carácter limitativo:

- a) Obligación de pagar por el consumo del servicio o cualquier otro cargo aplicable según el acuerdo vigente entre la prestadora y el usuario, independientemente no haya recibido la facturación física.
- b) Obligación de no revender el servicio sin la autorización expresa de la prestadora.

- c) Obligación de no remover, obstruir, reparar, reformar, cambiar o alterar la instalación externa, sin el consentimiento previo de la prestadora.
- d) Obligación de no remover, cambiar o alterar las configuraciones en los interfaces y/o equipos terminales, fijos o móviles.
- e) Obligación de no efectuar conexiones o instalaciones para obtener en forma fraudulenta el suministro del servicio.
- f) Obligación de utilizar los servicios en consonancia con las disposiciones establecidas en el contrato con la prestadora, así como por las leyes, el orden público y las buenas costumbres.
- g) Obligación de dar información veraz y completa al momento de solicitar y contratar el servicio.

7.2 La violación de algunas de las obligaciones antes mencionadas por parte del usuario, hará que el usuario titular pierda cualquier derecho a reclamar ante su prestadora y el Órgano Regulador.

## **CAPÍTULO IV. DE LOS CONTRATOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES**

### **Artículo 8. Sobre los contratos de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.**

8.1 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.

8.2 Sin importar el mecanismo de contratación utilizado por el usuario, ya sea verbal o por medio físico o electrónico, debe constar fehacientemente la voluntad del usuario de contratar o modificar todos o alguno de los servicios contratados.

8.3 La prestadora deberá depositar por ante el INDOTEL, los contratos de adhesión de servicios de telecomunicaciones para fines de revisión cuando el órgano regulador así los solicite.

8.4 En caso de que el INDOTEL identifique en los contratos depositados cláusulas abusivas, ambiguas o algún aspecto a modificar, le será notificado a la prestadora mediante comunicación escrita.

8.5 Una vez recibida la notificación con las observaciones realizadas por el INDOTEL, la prestadora dispondrá de un plazo de treinta (30) días calendario para realizar las modificaciones solicitadas. En caso de que la prestadora no esté de acuerdo con algún aspecto de los cambios requeridos, podrá solicitar al INDOTEL dentro de dicho período, sostener reunión para discutir los puntos que considere.

8.6 Transcurrido el plazo y luego de comprobada la no recepción de respuesta de la prestadora, el órgano regulador podrá imponer directamente dichas modificaciones, las cuales quedarán definitivamente incorporadas al contrato.

8.7 En caso de realizarse modificaciones al contrato de servicios, conforme lo previsto en los artículos precedentes, la prestadora, sin importar el mecanismo de contratación que se utilice, deberá entregar o poner a disposición del usuario por medios físicos o electrónicos, una copia íntegra y fiel del contrato, a más tardar dentro diez (10) días calendario siguientes a su modificación.

**PÁRRAFO:** La prestadora deberá guardar y mantener a disposición del usuario, una copia íntegra y fiel del contrato suscrito, incluyendo las posteriores modificaciones, independiente del mecanismo de contratación.

8.8 Los contratos de servicio deberán ser redactados en idioma español, en letras con un tamaño mínimo de 8 puntos, en términos claros y entendibles para los usuarios y deberán tener resaltadas las cláusulas sensitivas al mismo, con la finalidad de que el usuario las identifique con mayor facilidad. Se considerarán cláusulas sensitivas aquellas que impliquen renuncia o limitación de responsabilidad de alguna de las partes, el término del contrato o la consignación de garantías, subsidios o depósitos, si los hubiere, sin que esta enumeración se considere limitativa.

8.9 La prestadora deberá ofrecer al usuario un documento, de una hoja, con el resumen de los aspectos más relevantes que contiene el contrato de prestación del servicio, por ejemplo las tarifas, vigencia del servicio, condiciones comerciales de los servicios contratados, las obligaciones de las partes, medios de atención al usuario, penalidades, entre otras.

8.10 Los contratos de servicios deberán especificar las condiciones de prestación del servicio contratado e indicar el tiempo de duración de los mismos. Los contratos de servicio deberán especificar el mecanismo utilizado para determinar el cargo de penalidad por cancelación del servicio antes del tiempo indicado en el contrato. El cargo de penalidad deberá ser prorrateado y amortizado mes tras mes y en ningún caso, podrá ser mayor al saldo de descuento o subsidio de los equipos.

**Párrafo:** Se entiende por descuento al beneficio obtenido por el usuario al momento de contratar el servicio por concepto de reducciones totales o parciales de la facturación mensual o en el cargo por instalación.

8.11 Los contratos de servicio sólo podrán estar sujetos a un período mínimo de vigencia en aquellos casos en que las prestadoras de servicios proporcionen al usuario: (a) subsidio de equipos terminales, o (b) descuentos, rebajas o exoneraciones en las tarifas vigentes del servicio. Debe quedar indicado expresamente en el contrato el valor total de cualquier subsidio o descuento.

**Párrafo:** En cualquier caso, la prestadora deberá ofrecer la opción de contratar el servicio sin sujeción a un período mínimo de vigencia, para que el usuario pueda comparar las condiciones y tarifas y decidir libremente. El valor total de descuento o subsidio referido en el presente párrafo, se calculará como la diferencia entre el valor del contrato sujeto a periodo mínimo de vigencia y el valor del contrato sin periodo mínimo de vigencia.

8.12 El atraso por parte del usuario de los pagos en la renta del servicio contratado, no será motivo alguno para la extensión del tiempo de vigencia de los contratos. Asimismo, la obtención de artículos promocionales o beneficios no relacionados con la prestación del servicio de telecomunicaciones contratado que se le otorgue al usuario, tales como entradas a conciertos, cine, entre otros, no será causante de aplicación de la extensión del tiempo de vigencia del contrato.

8.13 Cuando un usuario agregue un nuevo servicio o realice cambios al servicio ya contratado, la prestadora le suministrará un documento adicional al contrato cuando así lo solicite el usuario, firmado por las partes, el cual deberá contener las características específicas del servicio contratado o modificado, ya sea la inclusión de canales, velocidad de acceso a Internet, cantidad de minutos, tarifas, entre otros, de manera que, en caso de que una vez instalado o modificado el servicio por parte de la prestadora.

8.14 En caso de que el usuario solicite el traslado de servicio por cambio de domicilio en la misma área de concesión y la prestadora no esté en capacidad de ofrecer el servicio con las mismas características contratadas, el usuario tendrá el derecho a cancelar el mismo sin que esto conlleve cargos por penalidades.

#### **Artículo 9. Sobre la contratación de nuevos servicios.**

La Prestadora deberá otorgar al usuario, tanto para los planes empaquetados como para cualquier otro servicio que se contrate de manera individual, un periodo de prueba de treinta (30) días calendario. Si técnicamente es demostrable y comprobado que el servicio contratado por el usuario presenta mal funcionamiento, dentro del citado periodo, puede solicitar la cancelación del servicio que se encuentra afectado sin cargos por penalidad, en los casos en que se trate de planes empaquetados, el usuario tendrá la opción de mantener los demás servicios de forma separada si éste así lo desea.

### **CAPITULO V. RECLAMO DEL USUARIO POR ANTE LA PRESTADORA.**

#### **Artículo 10. De la obligatoriedad del proceso ante la Prestadora.**

10.1 El usuario que desee reclamar faltas en la provisión del servicio deberá recurrir, en primer término, a la prestadora con la que ha contratado el servicio objeto de reclamación. Dicha prestadora será responsable frente al usuario titular o su representante autorizado y frente al INDOTEL de atender y procesar gratuitamente toda reclamación relativa a la prestación del servicio que le presenten en tiempo hábil, conforme los principios contenidos en el artículo 1 de la Ley, so pena de exponerse a las sanciones establecidas en el Capítulo XIII de la Ley.

10.2 No se podrá apoderar al INDOTEL de ningún Recurso de Queja (RDQ) sin haber agotado previamente la vía ante la prestadora, de conformidad con las disposiciones del presente reglamento.

#### **Artículo 11. Reclamo ante la prestadora.**

La reclamación podrá ser presentada por: (i) el usuario titular del servicio; o (ii) un representante designado y autorizado por el usuario titular.

#### **Artículo 12. De la representación por abogado.**

12.1 No será necesaria ni obligatoria la representación o intervención de abogado en el proceso de reclamación ante la prestadora de los servicios públicos de telecomunicaciones. Sin embargo, el reclamante que así lo desee podrá, a sus expensas, hacerse representar por un abogado.

12.2 En ningún caso podrá existir condenación u obligación para la prestadora de cubrir costos, honorarios profesionales o costas legales resultantes de gestiones o diligencias iniciadas por el usuario titular o su representante autorizado en ocasión de una reclamación por ante ésta.

### **Artículo 13. Del gasto del procedimiento.**

De conformidad con la Ley, la reclamación que se interponga en virtud del presente Reglamento se efectuará de manera gratuita y no estará sujeta al pago de derecho de ningún tipo a la prestadora.

### **Artículo 14. De la forma de presentación.**

14.1 La reclamación se podrá presentar personal, por teléfono, a la dirección o línea telefónica que habilite la prestadora para estos fines. Asimismo, la prestadora podrá, si lo considera conveniente, habilitar otro medio de recepción de la queja, siempre que esto permita al reclamante obtener una constancia de la interposición de la misma.

14.2 Toda prestadora deberá proveer por cualquier medio a solicitud del reclamante el número de identificación de la reclamación, el nombre completo de la persona que lo atendió, fecha de interposición de ésta y el concepto. En caso de que el usuario solicite ante un centro de atención un comprobante impreso del reclamo asentado, la prestadora tendrá la obligación de proporcionarle el mismo.

14.3 La provisión del número de identificación citado en el artículo anterior, quedará bajo la responsabilidad de la prestadora.

14.4 El incumplimiento de las disposiciones del artículo 14.2 dará lugar a que el INDOTEL ejerza las facultades sancionadoras que le confiere la Ley.

### **Artículo 15. Del plazo de presentación.**

15.1 El plazo para la presentación de la reclamación por ante la prestadora es de seis (6) meses, contados a partir del momento en que el usuario tenga conocimiento del hecho que origina la situación objeto de reclamo.

15.2 Cuando se trate de una reclamación sobre facturación, se presume que el usuario titular o su representante autorizado tiene como punto de partida para interponer su reclamo, la fecha establecida en la factura como último día hábil para el pago del servicio facturado, siempre que haya recibido a tiempo la factura.

15.3 El pago por parte del usuario reclamante del monto impugnado, no tendrá ninguna consecuencia en cuanto a la continuación del proceso ante ningún organismo del INDOTEL.

### **Artículo 16. Del acceso a los documentos relativos a la reclamación.**

El usuario titular o su representante autorizado tendrán derecho, en cualquier momento, a solicitar información sobre el estado de su reclamación. Es obligación de la prestadora permitirle el acceso a las informaciones y documentos relativos a la reclamación presentada. Para ello podrá expedir, por única y primera vez de forma gratuita la copia física de los documentos e informaciones que le sea solicitada.

## **Artículo 17. De la decisión sobre la reclamación.**

17.1 La decisión de la reclamación interpuesta por el usuario debe ser comunicada por la Prestadora a través de cualquier medio, en un plazo que no excederá los quince (15) días calendario, en los casos de facturación y siete (7) días calendario, para todos los demás casos susceptibles de reclamo. Cuando el reclamante así lo solicite, la prestadora deberá notificar por escrito de forma impresa, en la Oficina o Centro de Atención elegido por el usuario, su decisión sobre la reclamación recibida.

17.2 Queda a cargo de la prestadora comprobar la fecha de entrega de la notificación de respuesta citada en el párrafo anterior. En ausencia de esta prueba se tomará como buena y válida la fecha indicada por el usuario de haber recibido la misma.

17.3 El usuario titular o su representante autorizado que hubiere presentado una reclamación por ante una prestadora y transcurrido los plazos dispuestos en el artículo 17.1 de este Reglamento, no haya obtenido respuesta por parte de ésta, podrá dirigirse al INDOTEL y presentar su CPF y/o RDQ según el motivo que se corresponda, sin necesidad de esperar que intervenga la decisión de la prestadora sobre el reclamo presentado.

**Párrafo:** Luego de vencido el plazo que se le otorga a la prestadora para dar o ejecutar su decisión a la reclamación interpuesta, el usuario titular o su representante autorizado tendrá un plazo de cuarenta y cinco (45) días para apoderar al INDOTEL de su caso.

## **Artículo 18. De las condiciones para la interposición.**

18.1 La prestadora no podrá negarse a recibir reclamaciones, ni condicionar la atención de las mismas al pago previo del monto o suma objeto del reclamo.

18.2 En los casos en que la reclamación se origine por la disconformidad del usuario titular con la facturación, la prestadora no podrá, mientras se tramita la reclamación, exigir el pago de lo reclamado, proceder al corte o desconexión del servicio o poner término al contrato por el no pago del monto objeto del reclamo, salvo que dicha suspensión se fundamente en causas ajenas y distintas a las situaciones, deudas o inconformidades sujetas al reclamo del usuario.

18.3 En los casos de reclamación sobre facturación en que existan valores pendientes de pago fuera del monto reclamado, el usuario procederá al pago de los mismos a título de abono a cuenta, dentro del plazo establecido para estos fines en la factura.

18.3.1 La interposición de un reclamo frente a la prestadora no exime al reclamante de su obligación de pagar por concepto de consumos de servicios realizados con posterioridad al reclamo.

18.4 Si la reclamación por facturación es rechazada por la prestadora, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 26 del presente Reglamento, la prestadora podrá establecer un cargo por concepto de mora, sobre el monto reclamado por el usuario titular o su representante autorizado, correspondiente al período de evaluación de la reclamación. El total del cargo por mora no podrá exceder el equivalente a la mitad de los días transcurridos durante la evaluación de la reclamación, sin que en ningún caso pueda exceder los quince (15) días.

18.4.1 Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 26, el usuario titular o su representante autorizado tendrá un plazo de quince (15) días calendario a contar desde la fecha de la recepción de la notificación por parte de la prestadora del rechazo de la reclamación por facturación, para pagar el monto adeudado y la mora aplicable conforme el artículo 18.4. En caso de no pagar el monto total en el plazo indicado, la prestadora podrá computar un cargo adicional por mora diario, sobre el monto total adeudado, por cada día de retraso en el pago, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 18.5, 18.6, 18.7 y 18.8, de este reglamento.

18.5 El cargo por mora a que se refiere el artículo que antecede, será calculado dividiendo la tasa mensual máxima fijada por el Consejo Directivo, o por la prestadora, según sea el caso, cualquiera sea menor.

18.6 Cuando las condiciones de prestación y competencia en el mercado así lo requieran, el Consejo Directivo fijará mediante Resolución, la tasa máxima que la prestadora podrá cobrar al usuario, por concepto de mora.

18.6.1 La tasa fijada por el Consejo Directivo será aplicable una vez transcurridos treinta (30) días calendario desde la fecha de la publicación de la correspondiente resolución en un diario de circulación nacional.

18.7 En aquellos casos en que la tasa máxima de mora sea fijada por el Consejo Directivo, la prestadora podrá, si así lo desea, cobrar al usuario titular o su representante autorizado una tasa por mora inferior a la fijada por la vía reglamentaria por el órgano regulador.

18.8 En los casos en que el usuario titular no presente ninguna reclamación ante la prestadora, y no proceda al pago del monto adeudado, a partir del vencimiento de la fecha límite de pago fijada en la factura, la prestadora podrá computar un cargo por mora diario, sobre el monto adeudado, por cada día de retraso en el pago, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 18.5, 18.6, 18.7, que anteceden.

18.9 La prestadora no podrá suministrar información crediticia del usuario titular a terceros en relación con los montos reclamados, ni afectar el historial crediticio del usuario hasta tanto no sea resuelta la reclamación de que se trate, so pena de ser sancionada por el Consejo Directivo del INDOTEL.

## **Artículo 19. De la difusión del procedimiento.**

19.1 Es obligación de la prestadora difundir e informar al usuario sobre el derecho que le asiste de reclamar la prestación del servicio contratado en las condiciones establecidas por la Ley y este Reglamento; así como los requisitos, plazos y forma de presentación de las reclamaciones y del proceso de atención de las mismas.

19.2 Los requerimientos mínimos para la interposición de reclamos, que deberán ser provistos por la prestadora a sus usuarios, serán aquellos contenidos en los artículos 10, 13, 14, 15, 17, 23 y 24 de este Reglamento.

19.3 La prestadora deberá colocar permanentemente en lugares visibles para los usuarios, carteles, folletos o afiches de orientación en sus oficinas comerciales de servicio al cliente y en las oficinas de los distribuidores autorizados de sus servicios. También deberá incluir cada cuatro (4) meses, material informativo al respecto en la factura que reciba el usuario titular y



permanentemente en su oficina virtual o página Web, explicando brevemente los derechos que les asisten a los mismos, así como detallando el procedimiento de reclamación y sus plazos.

19.4 La prestadora deberá remitir al INDOTEL, vía la GPU, dentro de los quince (15) días calendarios subsiguientes a su puesta en circulación, ejemplares de los carteles, folletos y afiches de orientación que confeccione en cumplimiento del artículo 19.3 del presente Reglamento.

19.5 Es obligatorio para la prestadora proveer a todo usuario titular al momento de la contratación del servicio, la información especificada en los artículos 19.1 y 19.2 de este Reglamento.

## **CAPITULO VI. DEL REGISTRO DE LA RECLAMACIÓN**

### **Artículo 20. Del contenido del registro.**

20.1 El registro de la reclamación por parte de la prestadora deberá contener la siguiente información:

1. Número de identificación del reclamo, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 14.2 del presente Reglamento;
2. Datos generales del reclamante, a saber:
  - 2.1 Para las personas físicas: nombre, apellido, cédula de identidad y electoral o pasaporte, domicilio y números de teléfonos (facsimil o correo electrónico, si los tuviere);
  - 2.2 Para las personas morales: nombre, domicilio y asiento social, número de registro nacional del contribuyente (RNC), nombre del representante que realiza la reclamación y números de teléfonos (facsimil o correo electrónico, si los tuviere);
3. Fecha de presentación de la reclamación;
4. Objeto de la reclamación;
5. Monto reclamado, si corresponde, y especificar si se trata de un monto de facturación recurrente o un consumo específico;
6. Documentos anexos a la reclamación si los hubiere.

20.2 La prestadora deberá llevar un registro de la reclamación presentada por su usuario titular o su representante autorizado, y conservar éstos durante un (1) año contados a partir de la fecha de su recepción. Sin perjuicio de lo anterior, en los casos en que las decisiones de la prestadora sean recurridas por ante el INDOTEL, el registro correspondiente a dicho caso deberá ser mantenido hasta tanto intervenga una decisión definitiva sobre los mismos.

20.3 La prestadora está obligada a tomar todas las medidas necesarias para la conservación de los expedientes de reclamos, evitando que éstos sean adulterados, modificados o destruidos, total o parcialmente, durante el período indicado en el artículo 20.5 del presente Reglamento

20.4 La prestadora deberá presentar al INDOTEL, vía GPU, tanto por escrito como en formato electrónico, un reporte trimestral dentro de los quince (15) días siguientes al término de cada trimestre, el cual deberá contener lo siguiente:

- a) En valor absoluto: i) totalidad de reclamaciones recibidas en el trimestre; y, ii) el número de reclamaciones recibidas por mes; iii) cantidad de reclamaciones solucionadas y pendientes por mes; y
- b) En valores porcentuales: i) detalle de las reclamaciones por tipo de servicio y/o producto realizadas por los usuarios, clasificadas por zona geográfica; y, ii) porcentaje de casos solucionados y pendientes.

20.5 El INDOTEL podrá publicar el reporte trimestral de reclamaciones, en el portal de internet de la institución o en cualquier medio que considere pertinente, conforme el carácter público que se le otorga a dicha información en la Resolución del Consejo Directivo No. 141-10.

20.6 Luego de finalizar el procedimiento de un recurso, el INDOTEL sólo estará obligado a la conservación de la documentación del mismo por un período de un (1) año.

## **CAPITULO VII. DE LA GERENCIA DE PROTECCIÓN AL USUARIO.**

### **Artículo 21. Funciones de la Gerencia de Protección al Usuario (GPU).**

La GPU, tendrá entre otras, las siguientes funciones:

1. Fomentar el respeto a los derechos de los usuarios.
2. Dirigir y supervisar las operaciones del Centro de Asistencia al Usuario (CAU), de la Unidad de Mediación y de la Secretaría de los Cuerpos Colegiados.
3. Preparar y presentar al Consejo Directivo los informes estadísticos sobre las reclamaciones presentadas por los usuarios contra las prestadoras.
4. Realizar las funciones administrativas de la Secretaría de los Cuerpos Colegiados.
5. Actuar en calidad de soporte técnico y administrativo de la Secretaría de los Cuerpos Colegiados.
6. Preparar y presentar al Consejo Directivo los reportes estadísticos sobre los recursos interpuestos.
7. Evaluar las propuestas recibidas, preparar un listado de personas pre-calificadas para pertenecer a la lista de los miembros elegibles para conformar los Cuerpos Colegiados y remitir al Consejo Directivo, conforme a lo establecido en el artículo 27 del presente Reglamento.
8. Velar por el cumplimiento de las normas contenidas en el presente Reglamento, y demás normativas adoptadas por el INDOTEL que busquen proteger los derechos de los usuarios.
9. Ejercer las funciones de tercero conciliador, asistiendo a las partes, de manera independiente e imparcial, en la búsqueda de un arreglo amistoso, proponiendo soluciones fundamentadas en los principios de objetividad, equidad y justicia, teniendo en cuenta, entre otros factores, los derechos y las obligaciones de las partes, las circunstancias de la controversia, y cualesquiera prácticas establecidas entre las partes.

10. Conducir el procedimiento conciliatorio por medio de la Unidad de Mediación, en la forma que estime adecuada, tomando en cuenta las circunstancias del caso y los deseos que expresen las partes en procura de lograr un rápido arreglo de la controversia.

11. Fomentar en la ciudadanía el conocimiento de los procedimientos de reclamo, sus deberes y derechos, así como de los principales reglamentos y resoluciones.

## **CAPÍTULO VIII. DE LA INTERPOSICIÓN DEL CASO DE PRE FORMALIZACIÓN (CPF) Y DEL RECURSO DE QUEJA (RDQ).**

### **Artículo 22. Del Caso de Pre Formalización (CPF).**

22.1 Se asentará luego de haber completado el procedimiento de reclamo ante la prestadora y luego de que la misma, no haya solucionado el inconveniente dentro de los plazos establecidos en el presente reglamento.

22.2 Condiciones que darán lugar a asentar un CPF ante el INDOTEL:

1. Posterior a haber agotado ante la prestadora la primera instancia de reclamo del inconveniente relacionado con los motivos susceptibles de dicho reclamo.

2. Cuando se haya agotado el plazo otorgado a la prestadora por el presente reglamento para la solución del inconveniente, sin exceder los quince (15) días calendario para los casos de facturación y siete (7) días calendario para los demás casos susceptibles de reclamo.

22.3 Los casos por motivo de avería nunca deberán ser formalizados como Recursos de Queja (RDQ). Si éstos no son solucionados con la interposición del caso de pre formalización (CPF), luego podrán ser formalizados a través de un Caso de Denuncia (CD).

### **Artículo 23. Del Recurso de Queja (RDQ).**

Motivos que darán lugar para elevar el Recurso de Queja (RDQ):

a) En caso de una reclamación por facturación, dentro de los quince (15) días calendario transcurridos desde la primera reclamación efectuada por el usuario titular o su representante autorizado.

b) Cuando la prestadora no dé respuesta a la reclamación hecha por el usuario en el término de los quince (15) días calendario, en caso de reclamo por facturación y en todos los demás casos, luego de pasar el proceso del CPF y la prestadora no solucione el inconveniente dentro del plazo que se indica en el artículo 24 del presente Reglamento.

### **Artículo 24. De la forma de interposición del CPF.**

24.1 El CPF será asentado y tramitado en el CAU. El representante solicitará a la prestadora la información que considere pertinente para la solución del inconveniente en un plazo no mayor de tres (3) días calendario.

24.2 Si luego de tres (3) días calendario de formalizarse el CPF, la prestadora no resuelve el inconveniente de que se trate en el caso previamente expuesto, se procederá a notificar que se elevará de manera inmediata, sin más prórroga el correspondiente RDQ o CQ, según corresponda ante el INDOTEL.

#### **Artículo 25. De la forma de interposición del RDQ.**

25.1 Al momento de la recepción del CPF o RDQ, se procederá a completar un registro con los datos del reclamante y los documentos que se exige para tales fines por el INDOTEL, que serán remitidos por el CAU a la GPU cuando se trate de un RDQ, conjuntamente con cualquier otra información adicional.

25.2 Una vez completado el registro indicado en el artículo precedente, se le suministrará al reclamante el número que internamente el INDOTEL haya asignado a su caso.

25.3 Toda documentación que el usuario quiera hacer valer en su CPF o RDQ, debe ser depositada el mismo día del apoderamiento ante el CAU o en su defecto, en cualquier otra instancia del proceso ante el INDOTEL, cuando requiera depositar una documentación adicional o cuando le sea solicitada. Lo anterior, no vulnera el derecho de defensa de la prestadora.

**Párrafo:** Para documentos depositados por la prestadora deberá respetarse el derecho de defensa del usuario y siempre que esto se haga, la prestadora podrá en cualquier etapa del proceso ante INDOTEL, depositar los documentos que quiera hacer valer.

#### **Artículo 26. Del contenido de los formularios para interponer los casos o recursos ante el CAU.**

Las informaciones recogidas por el CAU en el registro para introducir el caso o recurso de que se trate, serán como mínimo, las siguientes:

- a) Número de identificación del caso o recurso asignado por el CAU.
- b) Datos generales del reclamante, a saber:
  - b.1 Para las personas físicas: nombre, apellidos, número de cédula de identidad y electoral o de pasaporte, domicilio y números de teléfonos (facsimilar o correo electrónico, si los tuviere).
  - b.2 Para las personas morales: nombre, domicilio y asiento social, número de registro nacional del contribuyente (RNC), nombre del representante que interpone el caso o recurso y números de teléfonos (facsimilar o correo electrónico, sí los tuviere).
- c) Nombre de la prestadora contra la que se interpone el recurso;
- d) Fecha de presentación de la reclamación ante la prestadora;
- e) Número de la línea o del contrato objeto de reclamo; así como también el número de la reclamación asignado por la prestadora y nombre y cargo del empleado de la prestadora que recibió la reclamación;
- f) Fecha en que fue comunicada al reclamante la decisión de la prestadora, cuando aplique.
- g) Objeto de la reclamación;

h) Monto reclamado, si corresponde;

i) Documentos adicionales que sirvan de apoyo a sus pretensiones, si los hubiere.

### **Artículo 27. De la notificación de la interposición del Caso de Pre Formalización (CPF) o del Recurso de Queja (RDQ) y el plazo de la prestadora para presentar documentos.**

27.1 La GPU notificará a la prestadora recurrida, mediante carta con acuse de recibo y anexo copia del registro completado por el CAU, dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a la recepción del recurso, de la interposición del recurso en su contra para que tome conocimiento y de respuesta a los alegatos del reclamante.

**Párrafo:** Para los CPF, la prestadora será notificada mediante correo electrónico. Una vez el CAU proceda a la remisión del mismo, la prestadora tendrá un plazo de tres (3) días calendario para resolver definitivamente el inconveniente. En caso de no resolverse en el plazo indicado en este párrafo, entonces se procederá a elevar por el CAU el correspondiente RDQ o CD, según corresponda.

27.2 La prestadora recurrida tendrá un plazo de diez (10) días calendario, contados a partir de la recepción de la comunicación a que hace referencia el artículo 27.1 de este Reglamento, para presentar a la GPU por escrito su posición respecto al recurso presentado, así como la documentación que le sirva de apoyo. Si posteriormente al plazo de diez (10) días calendario que se concede a la prestadora, esta no haya suministrado la respuesta dentro del plazo anteriormente mencionado, se le concederá, si lo solicita, una única prórroga de cinco (5) días calendario a consideración del mediador para proceder a dar respuesta formal y por escrito del recurso de que se trate.

**Párrafo:** Si al momento en que el Cuerpo Colegiado se encuentre constituido, la prestadora no ha presentado su respuesta, entonces se considerará su derecho como caduco. Esta caducidad no exime al Cuerpo Colegiado de la obligación de estudiar y decidir sobre el fondo del recurso.

### **Artículo 28. De la no desconexión.**

En los casos en que el recurso se origine en la disconformidad del usuario titular con la facturación, la prestadora no podrá, mientras no se produzca el acuerdo o intervenga la decisión del Cuerpo Colegiado sobre el caso, exigir el pago de lo reclamado, afectar el historial crediticio del usuario reclamante, proceder al corte o desconexión del servicio o poner término al contrato por el no pago del monto objeto de reclamo, salvo que dicha suspensión se fundamente en causas ajenas y distintas a las situaciones, deudas o inconformidades sujetas al reclamo del usuario.

## **CAPITULO IX. SOBRE LA CONCILIACION.**

### **Artículo 29. Procedimiento de Conciliación.**

29.1 Cualquiera que sea el objeto del Recurso de Queja (RDQ), las partes podrán agotar primero la vía conciliatoria en la Unidad de Mediación. En esta fase las partes intentarán llegar a acuerdo previo al procedimiento ante los Cuerpos Colegiados del INDOTEL.

29.2 Una vez recibida la respuesta de la prestadora respecto del recurso presentado, la Unidad de Mediación procederá a contactar al usuario reclamante en un período no mayor de tres (3) días calendario, para exponerle la posición de la prestadora respecto del recurso. Este contacto podrá hacerse por la vía telefónica, facsímil o Internet, siempre dejando constancia de la realización del mismo.

29.3 En caso de que la carta de respuesta de la prestadora haya sido notificada al usuario por las vías de contacto establecidas y éste al término de los cinco (5) días calendario de haber recibido dicha notificación no se comunique a la Unidad de Mediación, se procederá a:

- a) Si la carta de respuesta es favorable para el usuario, concluir el recurso de queja. En este caso, la Unidad de Mediación estará en la obligación de emitir un acta de cierre de mediación donde conste el crédito otorgado o el acuerdo arribado, sin adentrarse en consideraciones de fondo.
- b) Si la carta de respuesta es negativa para el usuario y no se llega a un acuerdo entre las partes luego de la conciliación, se procederá a apoderar a los Cuerpos Colegiados del Recurso de Queja (RDQ), mediante el acta de remisión a los Cuerpos Colegiados.

29.4 En caso de que el usuario se encuentre en desacuerdo con la respuesta emitida por la prestadora, la Unidad de Mediación procederá a promover el acuerdo conciliatorio, pudiendo citar a las partes en conflicto, mediante carta con acuse de recibo, a fin de celebrar una reunión con el objetivo de formular propuestas para una transacción de la controversia. Dicha reunión se llevará a cabo en las instalaciones del INDOTEL.

29.5 Si las partes arribaran a un acuerdo amigable durante el proceso de conciliación, llevado a cabo por la Unidad de Mediación de la GPU, se levantará un acta que contendrá todas las informaciones y particularidades que individualizan el recurso conciliado, así como la forma y plazo en que serán ejecutadas las medidas que se deriven de dicho acuerdo. Un original de esta acta de conciliación deberá ser entregado a cada una de las partes y otro reposará en el expediente correspondiente. Este acuerdo constituye la decisión final del caso y tendrá la misma fuerza ejecutoria que las decisiones de los Cuerpos Colegiados.

29.6 Luego de celebrada la conciliación, si las partes no han podido llegar a un acuerdo, se apoderará a los Cuerpos Colegiados para el conocimiento del mismo. En caso de que las partes sólo hayan podido llegar a un acuerdo parcial, se apoderará a los Cuerpos Colegiados, pero sólo en cuanto al o los aspectos que no pudieron ser resueltos en la fase conciliatoria.

## **CAPITULO X. APODERAMIENTO DE LOS CUERPOS COLEGIADOS.**

### **Artículo 30. Por ante los Cuerpos Colegiados.**

Se apoderará a los Cuerpos Colegiados de los recursos de quejas en los siguientes casos:

1. Cuando vencido el plazo indicado en el artículo 25.2 no haya sido recibida la carta de respuesta de la prestadora.
2. Cuando agotada la vía conciliatoria llevada a cabo por la Unidad de Mediación, las partes no hayan podido llegar a un acuerdo satisfactorio.
3. Por el incumplimiento de una de las partes del acuerdo contenido en el acta de mediación.

4. Cuando las partes o una de estas no comparezca(n) a la reunión conciliatoria.
5. A voluntad del usuario en cualquier momento en que se encuentre el proceso.

### **Artículo 31. De la composición de los Cuerpos Colegiados.**

31.1 Los Cuerpos Colegiados estarán integrados por tres (3) personas seleccionadas de una lista de personas elegibles, aprobada por el Consejo Directivo del INDOTEL. Para cada caso será conformado un Cuerpo Colegiado, que mantendrá su función hasta que intervenga la decisión sobre el recurso del cual ha sido apoderado y su correspondiente homologación por parte del Consejo Directivo del INDOTEL.

31.2. Los candidatos para formar parte de la lista de elegibles para conformar los Cuerpos Colegiados, deberán cumplir con los requisitos exigidos por la Ley para tales fines, a saber:

- a) Ser ciudadano dominicano y en pleno ejercicio de sus derechos civiles y;
- b) Tener experiencia acreditable en alguna de las siguientes disciplinas:
  1. En el control de prácticas anticompetitivas o en regulación de servicios públicos, preferiblemente en el mercado de las telecomunicaciones;
  2. En la resolución de conflictos, ya sea mediante procedimientos de arbitraje, administrativos o judiciales;
  3. En la economía de las empresas, preferiblemente de telecomunicaciones; o
  4. En la explotación o ingeniería de redes, sistemas o servicios de telecomunicaciones.

31.3. El Consejo Directivo podrá auxiliarse de propuestas de candidatos recomendados por las prestadoras, los grupos organizados para la defensa de los consumidores y otros grupos de la sociedad civil, en las condiciones previstas en el Artículo 29.2 del Reglamento.

31.4. No son elegibles para formar los Cuerpos Colegiados:

- a) Los menores de veinticinco (25) años de edad;
- b) Los miembros del Congreso Nacional;
- c) Los miembros activos del Poder Judicial;
- d) Los que desempeñan cargos o empleos remunerados en cualquiera de los organismos del Estado, incluyendo el INDOTEL, o de las municipalidades, ya sea por elección popular o mediante nombramiento, salvo los cargos de carácter docente.
- e) Dos (2) o más personas que sean parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad; o que pertenezcan a la misma sociedad en nombre colectivo o que formen parte del mismo directorio de una sociedad por acciones;
- f) Las personas que hayan sido declaradas en estado de quiebra, así como aquella contra las cuales estuvieren pendientes procedimientos de quiebra;

- g) Las personas que estuvieren subjúdice, o cumpliendo condena o que hayan sido condenadas a penas aflictivas o infamantes;
- h) Los titulares, socios, empleados o personas que tengan intereses en empresas sometidas a la facultad reglamentaria del órgano regulador, o haberlo sido o haberlos tenido en los dos (2) años previos a la designación;
- i) Las que presentaren las mismas causas de inhibición y recusación que las correspondientes a los miembros del Poder Judicial; o,
- j) Aquellas que por cualquier razón sean legalmente incapaces.

31.5. Los miembros de organizaciones de defensa a los consumidores, activistas o militantes de las mismas, no serán elegibles para integrar los Cuerpos Colegiados.

31.6. Todo Cuerpo Colegiado, estará integrado de manera multifuncional y constituida de acuerdo a los conocimientos requeridos en el caso de que se trate.

### **Artículo 32. De la remuneración de los miembros de los Cuerpos Colegiados.**

El Consejo Directivo del INDOTEL determinará el procedimiento de actuación y la manera de remuneración de los miembros de los Cuerpos Colegiados.

### **Artículo 33. Convocatoria. Lugar de sesiones.**

La Secretaría de los Cuerpos Colegiados tendrá a su cargo la convocatoria de los miembros de los Cuerpos Colegiados, quienes se reunirán tantas veces sea necesario, para conocer y deliberar de manera conjunta, sobre el o los recursos que les sean asignados, en la fecha, hora y lugar que sea indicado.

### **Artículo 34. De la Secretaría de los Cuerpos Colegiados.**

34.1. La Secretaría de los Cuerpos Colegiados tendrá a su cargo, además, las siguientes funciones:

- a) Seleccionar los integrantes de los Cuerpos Colegiados que tendrán a su cargo la solución de los recursos que se les asignen, y quienes serán escogidos utilizando para ello la lista de personas elegidas por Resolución del Consejo Directivo;
- b) Recibir la documentación adicional depositada por las partes, de conformidad con el presente Reglamento, de forma que los expedientes queden en estado de ser conocidos por los Cuerpos Colegiados;
- c) Convocar a los Cuerpos Colegiados;
- d) Conservar y custodiar los expedientes completos de los casos pendientes de decisión, así como de aquellos resueltos por los Cuerpos Colegiados, y las copias de las decisiones de los Cuerpos Colegiados, en los casos en que las hubiere;



- e) Expedir, a costo de los interesados, copias certificadas de las piezas del expediente o conjunto del mismo, así como copias de las decisiones adoptadas por los mismos;
- f) Efectuar todas las notificaciones relacionadas con el trámite del procedimiento, mediante carta con acuse de recibo, carta por correo certificado, o vía correo electrónico;
- g) Coordinar las inspecciones y las experticias ordenadas por los Cuerpos Colegiados, con el objeto de obtener mayores elementos de juicio para resolver las controversias, cuando los Cuerpos Colegiados lo entiendan necesario, solicitarán la participación de las partes;
- h) Llevar un índice de todos los recursos interpuestos ante los Cuerpos Colegiados;
- i) Tramitar ante el Consejo Directivo, las homologaciones de las decisiones adoptadas por los Cuerpos Colegiados, de conformidad con la Ley y el presente Reglamento;
- j) Notificar a las partes interesadas, en cada caso, las decisiones adoptadas por los Cuerpos Colegiados;
- k) Enviar reportes periódicos al Consejo Directivo sobre la situación de los casos de que se encuentren apoderados los Cuerpos Colegiados.

34.2. El cargo de Secretario de los Cuerpos Colegiados será desempeñado por el Gerente de Protección al Usuario, sin que ello implique remuneración adicional.

### **Artículo 35. Del proceso por ante los Cuerpos Colegiados.**

35.1 El proceso por ante los Cuerpos Colegiados se hará por escrito y tendrá un carácter privado.

35.2 La comparecencia personal podrá ordenarse de oficio o a requerimiento de una de las partes.

35.3 Corresponde a la prestadora probar el buen funcionamiento del servicio brindado y que se ha atendido con prontitud, eficiencia y eficacia la reclamación del usuario titular o su representante autorizado sobre el funcionamiento del servicio.

### **Artículo 36. Del plazo en que decidirá el Cuerpo Colegiado apoderado.**

36.1. El recurso será resuelto por el Cuerpo Colegiado apoderado del caso, dentro de los veinte (20) días calendarios siguientes a su apoderamiento.

36.2. De manera excepcional, el plazo anterior podrá ser extendido por decisión del Cuerpo Colegiado apoderado, para requerir a las partes información adicional a la contenida en el expediente o para solicitar a otros órganos públicos o privados, o a cualquier gerencia del INDOTEL, las opiniones, inspecciones y/o experticias que consideren pertinentes, así como para ordenar cualesquiera otras medidas de instrucción del proceso.

### **Artículo 37. De la representación por abogados.**

37.1. No será necesaria ni obligatoria la representación o intervención de abogado por ante los Cuerpos Colegiados del INDOTEL. Sin embargo, el reclamante que así lo desee podrá, a sus expensas, hacerse representar por un abogado.

37.2. En ningún caso podrá existir condenación u obligación para prestadora, de cubrir costos, honorarios profesionales o costas legales resultantes de gestiones o diligencias iniciadas por el usuario titular o su representante autorizado en ocasión de un recurso.

### **Artículo 38. De las decisiones de los Cuerpos Colegiados.**

38.1. Todas las decisiones que emanen de los Cuerpos Colegiados serán adoptadas por mayoría de votos.

38.2. Las decisiones de los Cuerpos Colegiados reunirán los mismos requisitos establecidos por el Artículo 92 de la Ley para las decisiones del Consejo Directivo.

### **Artículo 39. De la homologación de las decisiones de los Cuerpos Colegiados.**

Una vez sea emitida la decisión por los Cuerpos Colegiados, sobre el reclamo del cual ha sido apoderado, dentro de los diez (10) días calendario que sigan a su recepción, será remitida al Consejo Directivo del INDOTEL, que deberá proceder a homologar tanto la decisión como las sanciones dispuestas en ella, si las hubiere, en un plazo que no excederá de veinte (20) días hábiles, contados a partir de la recepción de las mismas.

### **Artículo 40. Efectos de las decisiones de los Cuerpos Colegiados.**

Las decisiones de los Cuerpos Colegiados, homologadas por el Consejo Directivo del INDOTEL, serán ejecutorias y no estarán sujetas a los requisitos establecidos en los Artículos 1020 y 1021 del Código de Procedimiento Civil, de conformidad con la Ley.

### **Artículo 41. Recursos contra las decisiones de los Cuerpos Colegiados.**

Las decisiones de los Cuerpos Colegiados, debidamente homologadas por el Consejo Directivo, podrán ser recurridas por ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo dentro del plazo de treinta (30) días contados a partir de la recepción de la notificación de la misma, conforme la Ley No. 13-07, del 17 enero de 2007.

### **Artículo 42. De los gastos del procedimiento.**

El recurso que se interponga en virtud del presente Reglamento por ante los Cuerpos Colegiados, se procesará de manera gratuita y no estará afectado por el pago de derechos de ningún tipo.

### **Artículo 43. De las notificaciones del pronunciamiento de los Cuerpos Colegiados.**

43.1. La decisión emanada de los Cuerpos Colegiados, homologada por el Consejo Directivo, será notificada por la Secretaría de los Cuerpos Colegiados a las partes interesadas, mediante carta con acuse de recibo, carta por correo certificado o por correo electrónico. En caso de remitir en vía correo electrónico, se debe escanear el original de la carta de notificación, la certificación de la resolución de homologación y la decisión de los Cuerpos Colegiados.

43.2. La notificación reunirá las siguientes formalidades: 1) fecha y número del recurso y del pronunciamiento; 2) fecha de notificación y entrega del mismo, 3) dirección o domicilio donde se hace entrega; y, 4) nombre y firma de la persona que recibe la notificación, número de cédula de

identidad y electoral o pasaporte. Dicha notificación deberá ser acompañado de un original de la decisión del Cuerpo Colegiado que origina la notificación.

#### **Artículo 44. De la Transacción.**

En cualquier estado o instancia en que se encuentre el procedimiento, las partes podrán arribar a un acuerdo transaccional respecto de las pretensiones y/o reclamaciones de que se trate, debiendo levantarse acta de dicha conciliación. En el acta se hará constar las informaciones y particularidades que individualicen el recurso transado y la forma en que se ejecutarán las medidas que se deriven de dicho acuerdo.

### **CAPITULO XI. DE LA INTERVENCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL INDOTEL.**

#### **Artículo 45. Intervención del Consejo Directivo del INDOTEL.**

45.1. Darán lugar a la intervención del Consejo Directivo todas las decisiones, individuales o colectivas, producto de prácticas económicas perjudiciales a los usuarios, publicidad engañosa, cláusulas abusivas y publicidad dolosa ejecutadas por las prestadoras.

45.2. La intervención del Consejo Directivo podrá efectuarse, de la siguiente forma: (i) Como resultado de un apoderamiento directo por el usuario afectado por las medidas o decisiones adoptada por la prestadora; o (ii) de oficio.

45.3. El procedimiento a seguir para interponer el caso a que se refiere el artículo precedente, será el establecido por la Ley para los casos que son de la competencia del Consejo Directivo.

### **CAPITULO XII. SOBRE LOS CASOS DE QUEJAS, CASOS DE DENUNCIAS Y CASOS DE INFORMACIÓN.**

#### **Artículo 46. Casos de Queja.**

46.1 El usuario presentará un Caso de Queja por ante el (CAU), cuando entienda que una prestadora ha incurrido en alguna violación a cualquier disposición establecida en el presente Reglamento.

46.2 La GPU notificará a la prestadora recurrida, mediante comunicación con acuse de recibo y copia del registro completado por el CAU, dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a la recepción del caso, para que tome conocimiento y remita a esa Gerencia su exposición de motivos, dando respuesta a los alegatos del reclamante en un plazo de cinco (5) días calendario, contados a partir de la recepción de la comunicación a la que hace referencia este párrafo.

46.3 La GPU, luego de recibir la respuesta de la prestadora, así como de haber realizado las averiguaciones pertinentes, verificará que se haya dado cumplimiento a la disposición establecida en el presente Reglamento, que haya dado origen al Caso de Queja (CQ) elevado, concluyéndose de esta manera el mismo.

#### **Artículo 47. Casos de Denuncias (CD).**

47.1 Se elevará un Caso de Denuncia (CD):

a) Ante la violación a una disposición establecida en la Ley o en las reglamentaciones, resoluciones o disposiciones emitidas por el INDOTEL.

b) Ante las reclamaciones no solucionadas en los casos de pre formalización (CPF) por motivo de avería.

**Párrafo:** Luego de haberse formalizado el correspondiente CD por motivo de avería y éste no es solucionado en el plazo de tiempo estipulado para tales fines y se comprueba que la responsabilidad no recae sobre el usuario, la Prestadora deberá otorgar el crédito correspondiente por el tiempo que ha dejado de recibir el servicio.

47.2 En los casos en que se solicite información a las prestadoras, éstas tendrán un plazo de cinco (5) días calendario, contados a partir de la recepción de la solicitud, para remitir a la GPU una exposición por escrito, en torno a las informaciones requeridas.

#### **Artículo 48. Caso de Información (CI).**

El usuario podrá tramitar un Caso de Información (CI) ante el CAU del INDOTEL, en los casos siguientes:

a) Cuando solicite información sobre cualquier tema relacionado a las telecomunicaciones;

b) Cuando suministre documentación o información con la finalidad de completar un expediente ya existente;

c) Cuando requiera información sobre el procedimiento para interponer una denuncia, ante el INDOTEL, así como también ante las instituciones del orden público con facultad para llevar a cabo investigaciones sobre hechos ocurridos a través de medios de telecomunicación.

### **CAPITULO XIII. DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y FINALES.**

#### **Artículo 49. Entrada en vigencia.**

49.1. La obligación de notificación de formalidades para interponer reclamos, conforme lo establecido en los artículos 19.1, 19.2 y 19.3 de este Reglamento, es de obligatorio cumplimiento para la prestadora, a partir de los tres (3) meses siguientes a la fecha de entrada en vigencia de este Reglamento; a partir de lo cual deberán proveer por escrito a todos sus usuarios titulares, los requerimientos y formalidades del proceso para interponer reclamos ante éstas o ante el INDOTEL.

49.2. Las disposiciones sobre los contratos de servicios públicos de telecomunicaciones contenidas en el artículo 8 del presente reglamento entrarán en vigencia a partir de tres (3) meses de su publicación.

49.3 Las demás disposiciones del presente reglamento entrarán en vigencia a partir de la publicación en un periódico de circulación nacional.

49.4. Las reclamaciones presentadas con anterioridad a la entrada en vigencia de este Reglamento serán procesadas conforme los procesos de reclamación vigentes hasta ese momento.

## **Artículo 50. Publicación.**

Este Reglamento será publicado en un diario de circulación nacional así como en la página de Internet del INDOTEL.

**SEGUNDO: DISPONER** un plazo de treinta (30) días calendarios, contados a partir de la fecha de la publicación de un extracto de la presente Resolución en un periódico de amplia circulación nacional, para que los interesados presenten las observaciones y comentarios que estimen convenientes a la propuesta de reglamentación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 93 de la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98.

**PÁRRAFO I:** Los comentarios y las observaciones a los que hace referencia el presente artículo deberán ser depositados en formato papel 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.

**PARRAFO II:** Vencido el plazo de treinta (30) días establecido en este ordinal “Segundo”, no se recibirán más observaciones.

**TERCERO: DISPONER** que la convocatoria para la celebración de la audiencia pública con el fin de escuchar a los interesados que presenten comentarios y observaciones a la presente resolución, se realice de acuerdo con los lineamientos y parámetros establecidos por este órgano regulador, debiendo publicarse su convocatoria en un periódico de amplia circulación nacional y en la página de Internet del **INDOTEL**, indicando en la misma el tema que se tratara, fecha, hora y lugar y la forma en que se efectuaran las exposiciones de los interesados.

**CUARTO: ORDENAR** al Director Ejecutivo la publicación de un extracto de la presente resolución en un periódico de amplia circulación nacional, en el Boletín Oficial del **INDOTEL** y de manera íntegra en la página Web que mantiene el **INDOTEL** en la red de Internet.

**QUINTO: ORDENAR** al Director Ejecutivo la notificación de la presente resolución al **INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES (PROCONSUMIDOR)**;

**SEXTO: DECLARAR** que luego de finalizado el plazo para presentar las observaciones, comentarios o sugerencias, y después de haberlas revisado y ponderado, el **INDOTEL** celebrará, como mecanismo completo, una audiencia pública para escuchar a los interesados que hayan presentado sus observaciones dentro del plazo indicado más arriba.

*/...firmas al dorso.../*

Así ha sido aprobada 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 quince (15) del mes de julio del año dos mil quince (2015).

Firmados:

**Gedeón Santos**

Presidente del Consejo Directivo

**Nelson Toca**

En representación del Ministro de Economía,  
Planificación y Desarrollo  
Miembro Ex Oficio del Consejo Directivo

**Nelson Guillén**

Miembro del Consejo Directivo

**Roberto Despradel**

Miembro del Consejo Directivo

**Juan Antonio Delgado**

Miembro del Consejo Directivo

**Alberty Canela**

Director Ejecutivo  
Secretario del Consejo Directivo