

# INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL)

## RESOLUCIÓN No. 110-12

### QUE APRUEBA LAS MODIFICACIONES AL REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO TELEFÓNICO.

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, de fecha 27 de mayo de 1998, publicada en la Gaceta Oficial No. 9983, reunido válidamente, previa convocatoria, dicta la siguiente **RESOLUCIÓN**:

Con motivo del proceso de consulta pública convocado por el **INDOTEL** con el propósito de realizar modificaciones al **Reglamento General de del Servicio Telefónico**, originalmente aprobado mediante la Resolución No. 105-07 del Consejo Directivo del **INDOTEL** y posteriormente modificado a tenor de la Resolución No. 167-07 de este órgano colegiado.

#### **Antecedentes.-**

1. El 12 de junio 2007, mediante Resolución No. 105-07 del Consejo Directivo del **INDOTEL**, fue aprobado el **REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO TELEFÓNICO**;
2. El 23 de agosto de 2007, mediante Resolución No. 167-07, el Consejo Directivo del **INDOTEL** decidió de manera conjunta los recursos de reconsideración interpuestos por las concesionarias de servicios públicos de telecomunicaciones **Compañía Dominicana de Teléfonos, C. Por A. (CODETEL)** y **Orange Dominicana, S. A.**, contra la Resolución No. 105-07, y en consecuencia dicho organismo colegiado dispuso la modificación de los artículos 1 y 17.4 del Reglamento General del Servicio Telefónico, contenido en la Resolución No.105-07 precedentemente enunciada;
3. El 10 del mes de junio del año dos mil diez (2010), el Consejo Directivo del **INDOTEL** aprobó su Resolución No. 062-10, mediante la cual dicho organismo colegiado dispuso el inicio del proceso de consulta pública para modificar el Reglamento General del Servicio Telefónico, aprobado al tenor de la Resolución No. 105-07, de fecha 12 de junio del 2007, modificado por la Resolución No. 167-07, cuyo dispositivo transcrito textualmente versa de la siguiente manera:

**PRIMERO: ORDENAR** el inicio del proceso de consulta pública para modificar el **REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO TELEFÓNICO**, aprobado mediante la Resolución No. 105-07 del Consejo Directivo del **INDOTEL**, cuyo texto se encuentra anexo a la presente resolución, formando parte integral de la misma.

**SEGUNDO: OTORGAR** un plazo de treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha de la publicación de la presente resolución en un periódico de circulación nacional, para que los interesados presenten las observaciones y comentarios que estimen convenientes al proyecto de modificación del **REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO TELEFÓNICO**, de conformidad con el artículo 93 de la Ley General de Telecomunicaciones, No.153-98, del 27 de mayo de 1998, las cuales no serán vinculantes para el órgano regulador.

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

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

**TERCERO: ORDENAR** a la Directora Ejecutiva notificar una copia certificada de la presente resolución, y su anexo, 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, No. 358-05.

**CUARTO: INSTRUIR** a la Directora Ejecutiva para que disponga la publicación de esta resolución y su anexo en un periódico de amplia circulación nacional, inmediatamente a partir de lo cual dichos documentos deberán estar a disposición de los interesados en la oficinas del **INDOTEL**, ubicadas en la primera planta del Edificio Osiris, situado en la avenida Abraham Lincoln No. 962 de esta ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, así como en la página Web que mantiene esta institución en la Internet, en la dirección [www.INDOTEL.gob.do](http://www.INDOTEL.gob.do).

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 junio del año dos mil diez (2010”).

4. El 2 de junio del 2011, el Consejo Directivo del **INDOTEL** aprobó la Resolución No. 048-11, mediante la cual dispuso la revisión de oficio de la precitada Resolución No. 062-10, toda vez que el órgano regulador detectó la necesidad de incluir en la norma objeto del procedimiento de consulta pública aspectos vitales para el desarrollo de la prestación del servicio telefónico en la República Dominicana. En dicho tenor, en virtud de la referida resolución, este organismo colegiado adoptó la siguiente decisión:

**PRIMERO: DISPONER** la continuación del proceso de consulta pública para modificar el Reglamento General del Servicio Telefónico; ordenado mediante la Resolución No.062-10 del Consejo Directivo de **INDOTEL** de fecha diez (10) del mes de junio del año dos mil diez (2010).

**SEGUNDO: ORDENAR** adicionalmente a lo contenido en la referida Resolución No. 062-10, la modificación para la puesta en consulta pública, de los siguientes artículos: 1 numeral 2, numeral 3, numeral 10, 2, 3, 6 literal d), 10 literal d) y m), 14.5, 14.7, 14.8 párrafo I, 15, 17.2 literal d), 17.3, 18.10 literal a), 18.11, 21, 24, 25.2, 25.3 y 26.1 del Reglamento General del Servicio Telefónico contenido en la Resolución No. 062-10 del Consejo Directivo de **INDOTEL** de fecha diez (10) del mes de junio del año dos mil diez (2010); para que en lo adelante sean leídos de la siguiente manera:

[...]

**TERCERO: OTORGAR** un plazo de treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha de la publicación de la presente resolución en un periódico de circulación nacional, para que los interesados presenten las observaciones y comentarios que estimen convenientes al proyecto de modificación del **REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO TELEFÓNICO**, cuyo texto se encuentra anexo a la presente resolución, formando parte integral de la misma, de conformidad con el artículo 93 de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, del 27 de mayo de 1998, las cuales no serán vinculantes para el órgano regulador.

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

**PÁRRAFO II:** Vencido el plazo de treinta (30) días calendario establecido en este ordinal “Cuarto”, no se recibirán más observaciones y no se concederán prórrogas.

**CUARTO: ORDENAR** a la Directora Ejecutiva notificar una copia certificada de la presente resolución, y su anexo, 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, No. 358-05.

**QUINTO: INSTRUIR** a la Directora Ejecutiva para que disponga la publicación de esta resolución y su anexo en un periódico de amplia circulación nacional, inmediatamente a partir de lo cual dichos documentos deberán estar a disposición de los interesados en la oficinas del **INDOTEL**, ubicadas en la primera planta del Edificio Osiris, situado en la avenida Abraham Lincoln No. 962 de esta ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, así como en la página Web que mantiene esta institución en la Internet, en la dirección [www.indotel.gob.do](http://www.indotel.gob.do).”

5. El 25 de agosto de 2011, fue publicada en el periódico “Hoy” la Resolución No. 048-11, dando inicio formal al plazo de treinta (30) días calendario concedido para fines de consulta pública en el ordinal “Tercero” del dispositivo de la referida resolución, con el objetivo de que los interesados presentaren ante el **INDOTEL** las observaciones y comentarios que estimen convenientes, referentes al proyecto de modificación del “**REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO TELEFÓNICO**”;

6. El 8 de septiembre de 2011, el **Instituto Nacional de Protección de los Derechos de los Consumidores (PROCONSUMIDOR)**, por intermedio de la secretaria del Consejo Directivo, licenciada Altagracia Paulino, presentó formalmente sus comentarios y observaciones a la propuesta regulatoria puesta en consulta a través de la Resolución No. 048-11;

7. El 22 de septiembre de 2011, tanto la **Asociación Dominicana de Empresas de Telecomunicaciones (ADOMTEL)**, mediante documento suscrito por sus abogados constituidos y apoderados especiales, doctora Angélica Noboa Pagán y el licenciado Juan Carlos Coiscou; como la concesionaria de servicios públicos de telecomunicaciones **ONEMAX**, mediante documento suscrito por su Directora Legal y Regulatorio, la licenciada Estíbaliz Diez Cueli, depositaron sus comentarios y observaciones a la propuesta de modificación reglamentaria puesta en consulta pública a través de la Resolución No. 048-11;

8. Asimismo, el 23 de septiembre de 2011, las concesionarias: (i) **ORANGE DOMINICANA, S. A.**, representada por su Vicepresidente de Secretaría General, Jean Marc Escalettes y su Directora Legal & Regulatorio, Rosa María Cabreja Velázquez; (ii) **TRICOM, S.A.**, por intermedio de sus representantes doctor Félix Jáquez Bairán y licenciada Desirée Logroño; (iii) **TRILOGY DOMINICANA, S.A. (VIVA)** representada por su Vicepresidente Legal y Regulatorio, licenciada Claudia García Campos y (iv) **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A. (CLARO)**, a través de su Director Regulatorio, licenciado Robinson Peña, también depositaron sus comentarios y observaciones a la propuesta de modificación reglamentaria puesta en consulta pública a través de la Resolución No. 048-11;

9. En fechas 20 de diciembre de 2011 y 9 de febrero de 2012, respectivamente, fueron celebradas en las instalaciones del **INDOTEL**, sendas reuniones de trabajo en las cuales participaron tanto los representantes de las concesionarias de servicios públicos de telecomunicaciones, como los de entidades e instituciones que había presentados comentarios y/o observaciones relacionadas con la

referida propuesta reglamentaria; siendo el objetivo de estas reuniones la revisión de cada uno de los documentos contentivos de las observaciones y/o comentarios depositados ante el **INDOTEL** por los interesados, con ocasión del proceso de consulta pública al cual estaba siendo sometida la referida propuesta;

**10.** El 24 de mayo de 2012 el **INDOTEL**, mediante publicación realizada en el periódico El Caribe, convocó a los interesados en participar en la Audiencia Pública fijada para el 30 de mayo de 2012, con el propósito de que expusieran ante el Consejo Directivo del órgano regulador de las telecomunicaciones, sus comentarios, observaciones y reparos relacionados con la propuesta de modificación del **Reglamento General del Servicio Telefónico**;

**11.** El 29 de mayo de 2012, mediante publicación realizada en el periódico El Caribe, el Consejo Directivo del **INDOTEL** comunicó a los interesados en presentar comentarios, observaciones y reparos relacionados con la propuesta de modificación del **Reglamento General del Servicio Telefónico**, la posposición del acto concerniente a la Audiencia Pública, siendo fijada la celebración del mencionado acto público para el día 6 de junio de 2012;

**12.** El 6 de junio de 2012, fue celebrada en las instalaciones del **INDOTEL** la audiencia pública previamente indicada, en la que ejercieron su derecho de participación la **ASOCIACIÓN DOMINICANA DE EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES (ADOMTEL)**, **PROCONSUMIDOR**, **CARIBE SERVICIOS DE INFORMACIÓN DOMINICANA. S. A.**, depositando esta última sus comentarios por escrito; así como las empresas prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones **CLARO, VIVA, ORANGE, ONEMAX** y **TRICOM**, a través de sus respectivos representantes. Participó también en esta audiencia pública el usuario **AMILCAR SÁNCHEZ** (en lo adelante "el usuario"). Todos los interesados anteriormente señalados presentaron verbalmente sus comentarios sobre la propuesta de modificación del **Reglamento General del Servicio Telefónico**, en el curso de la referida audiencia;

**13.** En la audiencia pública señalada previamente, los representantes de las prestadoras solicitaron de manera formal al Consejo Directivo del **INDOTEL** que se les concediera un plazo común para depositar escritos adicionales, contentivos de los comentarios presentados por ellas verbalmente en el curso de la referida audiencia; decidiendo el Consejo Directivo del **INDOTEL** otorgarles a los fines requeridos, un plazo común de tres (3) días hábiles, con vencimiento el once (11) de junio de dos mil doce (2012), para que de manera puntual procedieran a depositar por escrito sus respectivos comentarios externados verbalmente en el transcurso de la celebración de la audiencia pública;

**14.** El 11 de junio de 2012, las concesionarias **CLARO, VIVA, ONEMAX, ORANGE, ASOCIACIÓN DOMINICANA DE EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES (ADOMTEL)** y el usuario **AMILCAR SÁNCHEZ**, depositaron ante el **INDOTEL** los escritos contentivos de sus respectivas posiciones en torno a la versión final de la propuesta de modificación del **Reglamento General del Servicio Telefónico**.

**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 que se ha de aplicar en todo el territorio nacional para regular la instalación, mantenimiento, operación de redes, prestación de servicios y la provisión de equipos de telecomunicaciones; estatuto legal que será 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, de conformidad con el artículo 101.1 de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, establece que: “El órgano regulador dictará un Reglamento General del Servicio Telefónico que regule las relaciones entre los concesionarios de ese servicio y sus clientes y usuarios, garantizando sus derechos y estableciendo sus obligaciones”;

**CONSIDERANDO:** Que, conforme al mandato de la Ley No. 153-98 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, la propia dinámica de mercado ha impulsado al órgano regulador para realizar los esfuerzos descritos en los antecedentes de la presente resolución, con el objeto de adecuar el actual **Reglamento General del Servicio Telefónico** y convertirlo en un instrumento efectivo de garantía de continuidad, generalidad, igualdad y neutralidad en la prestación del servicio<sup>1</sup>;

**CONSIDERANDO:** Que, de conformidad con el literal “b” del artículo 30 de la Ley No. 153-98, es una obligación esencial de las concesionarias de servicios públicos telefónicos, garantizar la continuidad de los servicios públicos a su cargo, los cuales son contratados por sus usuarios;

**CONSIDERANDO:** Que asimismo, la Ley General de Telecomunicaciones, No.153-98, establece en su artículo 1, que por principio de continuidad “se entenderá que el servicio debe prestarse en el área de concesión sin interrupciones injustificadas”;

**CONSIDERANDO:** Que este Consejo Directivo pudo advertir que una modificación integral del texto reglamentario vigente desde el año 2007 resultaba conveniente, con la finalidad de convertirlo en un instrumento legal dotado de mayor viabilidad y efectividad para el sector de las telecomunicaciones, así como de reglamentar determinados aspectos no previstos en el texto original;

**CONSIDERANDO:** Que conforme lo dispuesto por el artículo 93 de la Ley No. 153-98, 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;

---

<sup>1</sup> Artículo 3 de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98

**CONSIDERANDO:** Que este Consejo Directivo tiene el deber de ponderar los comentarios que ha recibido con ocasión de la puesta en consulta pública de la propuesta de modificación al **Reglamento General del Servicio Telefónico**, contenida en la Resolución No. 048-11 de este órgano colegiado;

**CONSIDERANDO:** Que, conforme se indica en parte anterior de esta decisión, durante el período de consulta pública habilitado por este Consejo Directivo fueron recibidos comentarios no vinculantes de las concesionarias **CLARO, VIVA, ORANGE, ONEMAX y TRICOM**, así como de **ADOMTEL, PROCONSUMIDOR Y CARIBE SERVICIOS DE INFORMACIÓN DOMINICANA**, los cuales serán analizados en el cuerpo de la presente Resolución;

**CONSIDERANDO:** Que este proceso de modificación reglamentaria ha agotado un extenso y transparente proceso de consulta pública, durante el cual fueron ponderadas las distintas propuestas de las partes que acreditaron interés y donde este Consejo Directivo jugó un papel activo en las discusiones; que, en este sentido, los comentarios originales de los interesados sufrieron importantes variaciones, lo cual se evidenció en las posiciones por éstas asumidas y externadas en el curso de la audiencia pública que culmina el proceso formal de consulta; que, en tal virtud, conviene focalizar las motivaciones de esta Resolución a los principales aspectos modificativos de fondo presentados como última posición de los participantes en el proceso de consulta pública que nos ocupa, dejando plasmada la posición de la máxima autoridad del órgano regulador sobre los mismos, de forma que sirvan a modo de guía interpretativa de las disposiciones reglamentarias modificadas, al conocerse el espíritu y ánimo que ha primado en los integrantes de este Consejo Directivo del **INDOTEL** al momento de sus deliberaciones;

**CONSIDERANDO:** Que, no obstante la variación comentada en el párrafo anterior, el celo institucional y el principio de legalidad que orienta las decisiones de este órgano colegiado, obliga a conocer y ponderar todas las observaciones y comentarios presentados por las partes que participaron del proceso de consulta pública; que, por razones de economía procesal y simplificación en la presentación de el presente acto administrativo, las mismas serán contestadas de manera íntegra en un archivo que se publicará en la página Web del **INDOTEL**, como un anexo a esta resolución, y estará también disponible para consulta en las oficinas del órgano regulador, dando así cabal cumplimiento al mandato del artículo 93.1 de la Ley No. 153-98;

**CONSIDERANDO:** Que los debates y discusiones producto de las observaciones y comentarios presentados con ocasión del proceso de consulta pública que nos ocupa se centraron en los puntos identificados por las partes interesadas como las principales modificaciones a la norma regulatoria, a saber: **Artículo 1. Numerales 1, 3, 10 y 11. Artículo 4.2. Artículo 14.2, 14.5 y 14.7. Artículo 15. Artículo 18.9 y 18.11. Artículo 21.1. Artículo 24.1. Artículo 25.2 y Artículo 32** de la propuesta reglamentaria. Que, a tales fines, a continuación se presentan las principales motivaciones sobre cada uno de ellos que han conducido a este Consejo Directivo a adoptar las modificaciones que se incorporan en la parte dispositiva de esta resolución;

**CONSIDERANDO:** Que, pasando de inmediato a lo relativo al **Artículo 1. Definiciones: Numeral 1). Definición de “Avería masiva”**, el concepto de “avería masiva” surge producto de la necesidad de diferenciar cuando se trate de una avería que afecte a un usuario en particular de aquella que afecta a un grupo determinado de usuarios, y las obligaciones que se imponen a las concesionarias tanto hacia el órgano regulador, como hacia sus usuarios; de tal forma que, cuando se produzca una interrupción o degradación del servicio que afecte a una determinada cantidad de usuarios, la concesionaria deberá poner en practica una serie de mecanismos que van desde la oportuna notificación hasta el otorgamiento de los correspondientes créditos;

**CONSIDERANDO:** Que habiendo analizado los comentarios ampliatorios depositados por las concesionarias, coincidentes en la improcedencia de definir “avería masiva” tal y como se propone en la norma en consulta, a saber: “Avería masiva: Avería mediante la cual se afecta el servicio de más de un (1) Usuario Titular por la misma causa”, y luego de evaluar las redacciones propuestas por las empresas y el usuario, este Consejo Directivo estima pertinente acoger parcialmente las sugerencias planteadas por éstos y diferenciar las averías, identificando el concepto de “avería particular” como “avería tipo 1” y el concepto de “avería masiva” como “avería tipo 2”. Asimismo, modificar la definición de ambas, para que se lean como se transcribe a continuación:

- a) **Avería Tipo 1:** Interrupción o degradación temporal, general o parcial del servicio, en la que se afecta a un (1) Usuario Titular en particular;
- b) **Avería Tipo 2:** Interrupción o degradación temporal, general o parcial del servicio, debido a la falla de un elemento central de red o que afecte a por lo menos un uno (1%) por ciento de la base de clientes del mercado relevante del servicio afectado;

**CONSIDERANDO:** Que las modificaciones que se han aplicado a la definición de avería, incorporan un término nuevo que este Consejo Directivo de **INDOTEL** ha estimado conveniente definir e integrar al contenido de este reglamento. Tal es el caso del término “Elemento Central de Red”, el cual se define como: *“elementos de una red, sean estos equipos o programas, cuya disponibilidad por necesidad de diseño sea igual o superior al 99.999% (Carrier Class \*) o cualquier elemento de la red cuyo fallo disminuya la disponibilidad de la totalidad de la red en un 1% por un periodo mayor a una hora”;*

**CONSIDERANDO:** Que en el aspecto inherente al **Artículo 1. Numeral 3). Definición de “Factura”**, la definición de factura propuesta en la norma regulatoria fue otro de los puntos que generaron comentarios coincidentes entre las concesionarias e instituciones que depositaron comentarios ampliatorios, en el sentido de que consideran improcedente ampliar el concepto de factura a las tarjetas de llamadas, los comprobantes o cualquier otra forma de constancia de recarga;

**CONSIDERANDO:** Que en ninguna parte de sus disposiciones, la Ley General de Telecomunicaciones, No.153-98, establece diferenciaciones entre los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones por la selección del tipo de servicio, tecnología, modalidad de pago o cualquier otro aspecto, definiéndolos simplemente como “consumidores de servicios”<sup>2</sup>;

**CONSIDERANDO:** Que no obstante lo anterior, las tarjetas de llamadas, debido a su naturaleza misma, devienen en un instrumento vulnerable para asimilarse como un comprobante infalible; que, en tal virtud este Consejo Directivo estima pertinente eliminar el plástico como constancia de recarga en la definición de factura. De igual modo, que se debe establecer un plazo de sesenta (60) días calendario para la entrega a los usuarios prepagos que así lo soliciten, del reporte con el detalle de las recargas realizadas en su línea telefónica;

**CONSIDERANDO:** Que en los aspectos concernientes al **Numeral 10). Definición de “Servicio telefónico”**, tanto en los comentarios iniciales como en los ampliatorios depositados con posterioridad a la audiencia pública, incluir la red de datos como parte de la definición del servicio telefónico propuesta en la normativa puesta en consulta, ha sido un planteamiento común entre las empresas prestadoras; que, el fundamento invocado por éstas se sustenta en que el artículo 1 de la Ley, al definir servicio público de transporte de telecomunicaciones, distingue entre el servicio telefónico y la transmisión de datos como categorías jurídicas distintas;

---

<sup>2</sup> Artículo 1, Ley General de Telecomunicaciones, No.153-98.

**CONSIDERANDO:** Que si bien es cierto que con el desarrollo en el mercado de las telecomunicaciones de las nuevas tecnologías, han surgido múltiples variantes del servicio de datos que no requieren ser prestados o soportados a través de la red de voz y que, dado el desarrollo del mercado de telecomunicaciones hacia uno cada vez más convergente, es fundamental que esta normativa abarque ciertos servicios de datos que se encuentran agregados de manera consustancial al servicio telefónico y cuya interrupción o degradación incide de manera directa en la calidad del servicio y en el nivel de satisfacción de los usuarios; que en tal sentido, es criterio de este Consejo Directivo, luego de analizar las diferentes propuestas internas, así como los comentarios y observaciones depositados por los interesados que han participado en la consulta pública de esta propuesta reglamentaria, que aun cuando la definición de servicio telefónico no contemple de manera formal los servicios de datos, el reglamento en cuestión debe extenderse a los servicios que, por su naturaleza, son prestados en combinación con el servicio telefónico;

**CONSIDERANDO:** Que en el aspecto concerniente al **Numeral 11). Definición de “Suspensión”**, dentro de los comentarios adicionales depositados por **ORANGE**, se encuentra la solicitud de incluir en esta definición la coletilla: “...o cualquier otra causa prevista en el contrato de servicios...”;

**CONSIDERANDO:** Que en los comentarios originales depositados por la concesionaria **CLARO**, se encuentra una solicitud en el comentario correspondiente a la definición de “suspensión injustificada” que coincide con lo formulado por **ORANGE**, en el sentido de incluir otras causas generadoras de suspensión eximentes de responsabilidad para la prestadora;

**CONSIDERANDO:** Que luego de haber evaluado estos comentarios, el Consejo Directivo considera válidas las observaciones de ambas concesionarias y las acoge incorporándolas al contenido de la normativa, en la parte correspondiente a la definición de “suspensión injustificada”; que, de igual modo, tratándose de la inhabilitación del servicio, para salvaguardar el derecho de los usuarios a recibir la debida información, se agrega en el artículo 20 el deber de notificar previamente al usuario ante la ocurrencia de una suspensión motivada en estas causas;

**CONSIDERANDO:** Que en lo que concierne a lo previsto en el **Artículo 4.- Interpretación. Artículo 4.2.** **ORANGE**, **TRILOGY** y **ADOMTEL** coinciden en solicitar la eliminación de este artículo de la normativa reglamentaria propuesta, por considerar que el mismo altera las disposiciones de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, en el sentido de que la ley no consagra el principio de interpretación más favorable al consumidor, el cual es propio de leyes especiales de protección de los usuarios, como es el caso de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05;

**CONSIDERANDO:** Que, aun cuando este órgano regulador mantiene el criterio de que en la relación prestadora / usuario, este último es la parte más débil de la ecuación y por tanto requiere mayor protección, ha ponderado las observaciones externadas por las empresas señaladas en sus escritos originales y ampliatorios y ha considerado prudente atenderlos, a los fines de mantener el carácter imparcial que debe primar en la normativa, toda vez que se trata de un texto legal que regula las relaciones entre usuarios y prestadoras y que debe salvaguardar el equilibrio entre las partes;

**CONSIDERANDO:** Que de otra parte, en lo relativo al contenido del **Artículo 14.- Del contrato de servicio. Artículo 14.2.**, en sus escritos ampliatorios **ADOMTEL**, **TRILOGY**, **CLARO** y **ORANGE** proponen su eliminación, expresando que el **INDOTEL**, de acuerdo al artículo 6 del mismo reglamento que se encuentra en consulta pública para su modificación, tiene la oportunidad de revisar *ex ante* los contratos y eliminar aquellas cláusulas que considere contrarias a la regulación. Asimismo, **CLARO** expresa que en todo caso, ésta sería una facultad de los Cuerpos Colegiados;



**CONSIDERANDO:** Que si bien es cierto que este artículo no fue objeto de modificación en la propuesta reglamentaria y que por tanto permaneció igual al reglamento vigente, este órgano regulador no advierte impedimento alguno para conocer y ponderar todas las observaciones y comentarios presentados en este sentido. En tal virtud, este Consejo Directivo ha evaluado esta sugerencia y la acoge parcialmente, por lo que procederá a reubicar el artículo 14.2, incorporándolo en el Capítulo II, Artículo 6. De la acción regulatoria y de protección contractual”, como literal “c”;

**CONSIDERANDO:** Que en lo que respecta al **Artículo 14.5.**, este generó comentarios coincidentes entre las empresas **CLARO, ORANGE y TRILOGY**, así como **ADOMTEL**; que en términos puntuales, **CLARO** expresa que *“este artículo limita a las prestadoras en cuanto a la configuración de sus planes de negocio y el hecho de tener que revelar el subsidio que se ofrece en el plan, pone al descubierto los costos de la empresa a sus competidores. Lo que los usuarios necesitan es saber con transparencia meridiana los términos y condiciones de la propuesta de plan”*;

**CONSIDERANDO:** Que luego de ponderar el comentario de **CLARO**, este Consejo Directivo estima pertinente rechazarlo, pues como ya se ha expresado en uno de los considerandos que motivan la resolución 048-11, el establecimiento de un tiempo mínimo de vigencia de los contratos y el cobro de penalidad por parte de las prestadoras, constituye una de las grandes quejas que presentan los usuarios, a través del Centro de Asistencia a los Usuarios del **INDOTEL (CAU)**, lo cual evidencia la necesidad de la formulación de ciertos parámetros para esclarecer los indicados aspectos contractuales, los cuales son unilateralmente plasmados;

**CONSIDERANDO:** Que observando las estadísticas derivadas de las controversias presentadas entre usuarios y prestadoras del servicio telefónico en nuestro país, se hace necesaria una reformulación y esclarecimiento de los aspectos contractuales del servicio telefónico, tales como definir el no compromiso de tiempo mínimo de vigencia del contrato por parte del usuario, en caso de no subsidio de equipos por parte de la Prestadora o, como ha sido incorporado producto de las observaciones de las empresas participantes, el subsidio de planes;

**CONSIDERANDO:** Que de manera puntual, **TRILOGY** plantea que *“este artículo limita la libertad de las prestadoras para definir las condiciones de la recuperación de su inversión en caso de terminación anticipada del contrato de servicios, implica una afectación del principio de libre empresa. La segregación planteada en el literal b) del Art. 14.5 resulta materialmente inmanejable”*;

**CONSIDERANDO:** Que la propuesta reglamentaria no busca limitar la libertad de empresa consagrada constitucionalmente, puesto que lo que persigue este artículo es establecer los parámetros bajo los cuales se podrán imponer períodos mínimos de vigencia en los contratos, disponiendo que la sujeción a un período mínimo de vigencia en un contrato sólo podrá limitarse a dos casos: subsidio de equipos o subsidio de planes;

**CONSIDERANDO:** Que siguiendo con los comentarios a este artículo, **ADOMTEL** plantea *“que los precios de los planes representan un modelo que incluye un subsidio basado en la permanencia en el tiempo del cliente con la empresa. No es materialmente posible desagregar su costo por minuto”*;

**CONSIDERANDO:** Que la propuesta reglamentaria permite que las empresas prestadoras elaboren sus contratos con períodos mínimos de vigencia cuando se ofrezca al usuario subsidio de planes; sin embargo, el usuario deberá tener la opción de contratar sin sujeción a un plazo forzoso, todo lo cual persigue, no transparentar los costos, sino más bien, el beneficio que recibe el usuario y en consecuencia fortalecer su libertad de elección;

**CONSIDERANDO:** Que por último, **ORANGE** expresa que “no se debe limitar a subsidio de equipos ya que hay otro tipo de subsidios”;

**CONSIDERANDO:** Que como ya se ha venido pronunciando este Consejo Directivo respecto de este planteamiento, acogiendo los comentarios depositados por las empresas del sector, además del subsidio de equipos, la propuesta reglamentaria establece otro tipo de subsidios, en los casos en que existan descuentos, rebajas o exoneraciones en las tarifas vigentes del servicio;

**CONSIDERANDO:** Que sobre el **Artículo 14.7** se recibieron comentarios de las empresas **CLARO**, **ORANGE** y **TRILOGY**, así como del **USUARIO** participante de esta consulta. Los comentarios externados coinciden en el argumento sobre la improcedencia de establecer penalidades por cancelación del servicio sólo a los casos de subsidios de equipos o planes, alegando que existen otros costos asociados que se asumen contando con la culminación del contrato; que, por su parte, el **USUARIO** propone en sus comentarios, que el cargo de penalidad sea prorrateado a los meses restantes al momento de finalizar el contrato;

**CONSIDERANDO:** Que en ninguno de sus comentarios las empresas dejan establecidos los costos asociados que pudieren dar lugar a penalidades fuera de los supuestos previstos en el artículo 14.5. En sus comentarios, **ORANGE** expresa que este artículo deja fuera otros factores que se contemplan en el cálculo de las penalidades, tales como la estructura misma del plan; que, en tal sentido, este Consejo Directivo, luego de las reuniones técnicas celebradas en ocasión del proceso de consulta pública, ponderó las propuestas de las prestadoras acerca del beneficio que perciben los usuarios cuando le son subsidiados equipos o planes, por lo que decidió acoger esta propuesta incluyendo la sujeción a períodos mínimos de vigencia del contrato cuando se den estas condiciones; que, de igual modo, este Consejo Directivo analizó la propuesta del usuario externada en la audiencia pública y reiterada por escrito, y decidió acogerla incorporándola a la parte in fine del artículo 14.7;

**CONSIDERANDO:** Que la disposición del **Artículo 15.- De las degradaciones e interrupciones del servicio telefónico. Artículo 15.1.**, fue la más debatida durante el proceso de consulta pública que culmina con aprobación de las modificaciones al **Reglamento General del Servicio Telefónico**; que en este sentido, como ya se ha dicho previamente, los comentarios originales, las posiciones asumidas y las variaciones aplicadas quedarán plasmadas en un documento adjunto, por lo que en la presente resolución nos enfocaremos en los aspectos no consensuados y que fueron esgrimidos en la audiencia pública y reiterados por los interesados en sus comentarios adicionales;

**CONSIDERANDO:** Que en tal sentido, **ORANGE** solicita se incluyan causas atenuantes que mitiguen o justifiquen la interrupción del servicio, como los casos que son productos de hechos de terceros;

**CONSIDERANDO:** Que de conformidad con el literal “b” del artículo 30 de la Ley No. 153-98, es una obligación esencial de las concesionarias de servicios públicos telefónicos, garantizar la continuidad de los servicios públicos a su cargo, los cuales son contratados por sus usuarios; que según las reglas generales de prestación de servicios públicos, entre los deberes principales de las concesionarias de dichos servicios se encuentra, perseguir la ejecución del servicio autorizado, cual que sean los acontecimientos o actos que le hagan esta obligación más difícil y más costosa, aunque no lo hubiera previsto; y que no está desligada de esta obligación más que por la fuerza mayor; que, en este caso la concesionaria debe asegurar la continuidad del servicio y no puede escapar a su obligación, debiendo corresponderse de cara al universo de los usuarios cuyos servicios se vean afectados por causas no imputables a estos últimos;

**CONSIDERANDO:** Que en lo que concierne a lo establecido en los **Artículos 15.2 y 15.3**, las empresas **ONEMAX Y TRILOGY**, coinciden en solicitar su eliminación y mantener el período de

duración de avería para aplicación de crédito consignado en la Resolución 105-07; mientras que las concesionarias **CLARO** y **ORANGE**, proponen se establezca un periodo de cuatro (4) horas para derecho a crédito por avería masiva y cuarenta y ocho (48) horas en los casos de avería particular;

**CONSIDERANDO:** Que el elemento más significativo que ha motivado la modificación del **Reglamento General del Servicio Telefónico** ha sido fortalecer el derecho de los usuarios a disfrutar de un servicio continuo, sin interrupciones injustificadas, derecho consagrado, tanto en la Ley General de Telecomunicaciones como en la Constitución de la República, como un atributo de un servicio público delegado por el Estado mediante una concesión; que para asegurar dicho fin, resulta imprescindible que el **Reglamento General del Servicio Telefónico** incorpore los elementos necesarios para garantizar que la prestación del servicio se pueda ofrecer en condiciones de calidad, de conformidad con la Constitución y la Ley. En tal virtud, este Consejo Directivo, ante las diversas quejas suscitadas entre los usuarios del servicio telefónico en torno a la calidad con la que el mismo está siendo prestado, ha considerado oportuno establecer un plazo a partir del cual se deberá acreditar a los usuarios que hayan sido afectados por las interrupciones o degradaciones del servicio, plazo que ha sido fijado en dos (2) horas en los casos de avería tipo 2 y veinticuatro (24) horas, en los casos de avería tipo 1;

**CONSIDERANDO:** Otro de los puntos más debatidos en el proceso de consulta pública que concluye con la modificación del reglamento aprobado mediante la presente resolución, lo ha sido la disposición contenida en el **Artículo 15.3. Literal “b”**, en lo que respecta a reconocer el derecho de los usuarios que contratan bajo la modalidad de prepago a recibir créditos cuando su servicio se vea afectado por una interrupción o degradación; que en síntesis, tanto las empresas prestadoras participantes de esta consulta pública, como **ADOMTEL**, solicitan eliminar esta disposición por entender que la empresa prestadora sólo está obligada a devolver al usuario lo cobrado y no servido, lo cual se justifica en el caso de los servicios contratados bajo la modalidad de postpago; que, En el caso de los clientes prepago, su balance no se ve afectado por causa de la interrupción, pues queda intacto porque no pudo utilizar el servicio y, si se produjo un daño a causa de la avería, la compensación o reparación por ese hecho es facultad de otra jurisdicción, no del **INDOTEL**; que en caso de que esta solicitud no fuese acogida por este Consejo, proponen se establezca una extensión del plazo de vigencia de la recarga;

**CONSIDERANDO:** Que es una realidad conocida por todo el sector de las telecomunicaciones las numerosas degradaciones e interrupciones que han afectado la normalidad en la prestación de los servicios telefónicos, las cuales han provocado que los usuarios de estos servicios se vieran imposibilitados de realizar sus comunicaciones habituales;

**CONSIDERANDO:** Que siendo éste un tema medular para el **Reglamento General del Servicio Telefónico**, el crédito a los usuarios prepagos fue un punto ampliamente debatido por este Consejo Directivo del **INDOTEL**, a todo lo largo de este proceso de consulta pública; que como se ha venido planteando en las motivaciones recogidas en la resolución 048-11, que “Que revisa de oficio la Resolución del Consejo Directivo No. 062-10 y dispone el inicio del proceso de consulta pública para modificar el Reglamento General del Servicio Telefónico, aprobado mediante Resolución No. 105-07 de fecha 12 de junio de 2007”; en ninguna parte de sus disposiciones, la Ley General de Telecomunicaciones, No.153-98, establece diferenciaciones entre los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, por la selección del tipo de servicio, tecnología, modalidad de pago o cualquier otro aspecto, definiéndolos simplemente como “consumidores de servicios”<sup>3</sup>; que la realidad es que los usuarios que disponen servicios de telecomunicaciones contratados bajo la modalidad de prepago representan más del ochenta (80%) por ciento del mercado en la República Dominicana, por lo que

---

<sup>3</sup> Artículo 1, Ley General de Telecomunicaciones, No.153-98.

este órgano regulador, de permitir el crédito por avería sólo a los usuarios post pago, estaría protegiendo los derechos de la ínfima minoría;

**CONSIDERANDO:** Que en cuanto al contenido del Artículo 15.6., que se refiere a la disposición que ordena la notificación al órgano regulador ante la ocurrencia de una interrupción o degradación del servicio que afecte a un número determinado de usuarios, cuyo cumplimiento debe efectuarse dentro de la primera hora de ocurrido el evento, constituye otro de los puntos objeto de mayores debates En el proceso que nos ocupa;

**CONSIDERANDO:** Que para el órgano regulador es vital contar con información oportuna acerca de cualquier acontecimiento que afecte la prestación del servicio que estamos llamados a regular y cuyas condiciones de prestación debe estar bajo parámetros de calidad conforme a la Ley y a los reglamentos aplicables; que a los fines de poder defender y hacer efectivos los derechos de usuarios y prestadoras de servicios este órgano regulador debe reducir al mínimo las asimetrías de información y que el **INDOTEL** debe garantizar el cumplimiento de las obligaciones esenciales de las concesionarias y ejercer sus potestades legales, cuando los sujetos regulados no cumplan con las obligaciones correspondientes; que, en tal virtud, es criterio de este Consejo que el referido artículo debe preservar el interés general ante la ocurrencia de una situación que afecte el servicio telefónico y, en este sentido, regular el suministro de la información a este órgano y a los usuarios, en la forma expuesta en el señalado artículo;

**CONSIDERANDO:** Que luego de evaluar los comentarios en torno al Artículo 18.- De la facturación. Artículo 18.9. y el plazo que se dispone para el pago de la factura sin ser objeto de cargos por mora, este Consejo Directivo, acogiendo parcialmente los comentarios originales, redujo el plazo de 21 días que inicialmente dispuso la resolución que pone en consulta pública la modificación del reglamento, a 15 días; que este plazo se entiende que es prudente para que los usuarios tengan la oportunidad de evaluar las informaciones a ser reportadas en sus facturas y estar en condiciones de objetar cualquier cargo con el cual no este conforme;

**CONSIDERANDO:** Que en lo que concierne a la disposición contenida en el Artículo 18.11., ante las quejas de los usuarios cuya prestación del servicio telefónico se ve afectado por el retraso o impago de servicios ajenos a las telecomunicaciones, en procura de preservar el principio de continuidad establecido en el artículo 1 de la Ley No. 153-98, este órgano regulador entiende necesario establecer medidas que garanticen la prestación del servicio telefónico contratado de manera continua y sin interrupciones, salvo las justificadas por las causas establecidas en la reglamentación existente;

**CONSIDERANDO:** Que resulta oportuno aclarar que las disposiciones contenidas en el comentado artículo no persiguen imponer obstáculos a la libertad de contratar cualquier otro bien o servicio comercializable en el mercado, puesto que las empresas están en completa libertad de convenir con sus usuarios mediante cualquier transacción comercial la compra y venta de productos o servicios; que, sin embargo, cuando en la factura se incluyan importes correspondientes a servicios ajenos a las telecomunicaciones, será obligatorio que estos queden debidamente independizados, de manera tal que el usuario que pague la factura correspondiente a su servicio de telecomunicaciones, éste no se vea afectado por el cobro de los demás importes;

**CONSIDERANDO:** Que no obstante, luego de ponderar los comentarios depositados con ocasión de la consulta pública que nos ocupa, este Consejo Directivo estima prudente y oportuno modificar la redacción de este artículo, a los fines de hacer mas precisa su redacción y eliminar las dudas que han surgido en torno a esta disposición y lo que persigue establecer;

**CONSIDERANDO:** Que otro elemento ponderado por este Consejo Directivo que lo motivó a acoger parcialmente los comentarios externados por las empresas para la modificación de este artículo, es lo relativo a las facilidades y beneficios que reciben los usuarios derivados de la financiación en la adquisición de productos inherentes a los servicios de telecomunicaciones, a los cuales no le sería posible acceder en condiciones normales.

**CONSIDERANDO:** Que, en lo que respecta la contenido de lo establecido en el **Artículo 24 Centros de atención. Artículo 24.1.** resulta oportuno precisar, como bien expresó este Consejo Directivo en las motivaciones justificativas de la Resolución 048-11, que estas disposiciones tienen su fundamento en las numerosas quejas presentadas por los usuarios en el sentido de que las prestadoras no cuentan con centros de atención en diversas comunidades del país, identificándose la necesidad de establecer una cantidad mínima de oficinas o centros de atención en los diferentes puntos de la República donde las Prestadoras ofrezcan la contratación de sus servicios, y que permitan de esta manera, al usuario realizar cualquier gestión relativa al servicio contratado, en especial aquellas referentes a ejercer su derecho a presentar reclamaciones y recibir atención en torno a necesidades del servicio, productos y equipos en general, que tanto la Ley como la Reglamentación existente le confieren;

**CONSIDERANDO:** Que este Consejo Directivo, acogiendo parcialmente los comentarios de las empresas y entidades participantes en la consulta pública, ha introducido modificaciones a la disposición analizada, dejando a discreción de las empresas los mecanismos a implementar, de manera que con la misma se garantice el acceso de los usuarios a realizar cualquier gestión relacionada con su servicio sin tener que desplazarse como sucede en la actualidad;

**CONSIDERANDO:** Que en lo que respecta a lo dispuesto a tenor del **Artículo 25. De la suspensión temporal del servicio.- Artículo 25.2.**, luego de ponderar los comentarios de las empresas y analizar el comportamiento internacional del sector, este órgano colegiado estimó oportuno acoger parcialmente las propuestas recibidas, disponiendo el cobro de un porcentaje proporcional al monto derivado de mantener la línea disponible para su próxima reactivación. Este monto ha sido fijado en un veinte (20%) por ciento de la renta base; que, de igual modo, para asegurar el cumplimiento de lo pactado entre las partes, se incluye la extensión del plazo cuando el contrato se encuentre condicionado a un periodo mínimo de vigencia;

**CONSIDERANDO:** Que, visto todo lo anterior, la presente resolución se adopta luego de agotar los procedimientos establecidos en los artículos 92 y 93 de la Ley No. 153-98, que garantizan a los posibles interesados el derecho al debido proceso previo a la aprobación definitiva de los reglamentos de alcance general; esto es, formar parte activa en el proceso preparatorio de los reglamentos mediante el conocimiento público y transparente de la propuesta elaborada por el órgano regulador, el depósito de comentarios, observaciones y sugerencias y la participación en las audiencias públicas y reuniones que a tal efecto se promuevan;

**CONSIDERANDO:** Que concluido el proceso de consulta pública de la propuesta de modificación del **Reglamento General del Servicio Telefónico**, ponderados los comentarios recibidos de las partes mencionadas en esta resolución, procede que este Consejo Directivo dicte su versión definitiva, dejando constancia, como se verifica en el cuerpo de esta decisión, de los comentarios recibidos y sus respuestas;

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

**VISTO:** El Reglamento General del Servicio Telefónico, aprobado mediante la Resolución No. 105-07 del Consejo Directivo del **INDOTEL** en fecha 12 de junio de 2007; y su modificación contenida en la Resolución No. 167-07 del Consejo Directivo del **INDOTEL**, en fecha 23 de agosto de 2007;

**VISTA:** La Resolución No. 062-10 de fecha diez (10) del mes de junio del año dos mil diez (2010), dictada por el Consejo Directivo de **INDOTEL**, que dispone el inicio del proceso de consulta pública modificar el Reglamento General del Servicio Telefónico, aprobado mediante Resolución No. 105-07 de 12 de junio de 2007

**VISTA:** La Resolución No. 048-11 que revisa de oficio la Resolución del Consejo Directivo No. 062-010 y dispone el inicio del proceso de consulta pública para modificar el Reglamento General del Servicio Telefónico, aprobado mediante Resolución No. 105-07 de fecha 12 de junio de 2007.

**VISTOS:** Los escritos y comentarios presentados por las prestadoras de servicios públicos de Telecomunicaciones **CLARO, VIVA, ONEMAX, ORANGE y TRICOM**, y las entidades **ADOMTEL, PROCONSUMIDOR y CARIBE SERVICIOS DE INFORMACIÓN DOMINICANA, S. A.**, así como el usuario **AMILCAR SÁNCHEZ**, con ocasión del proceso de consulta pública dispuesto por la Resolución No. 048-11;

**VISTOS:** Los distintos informes y presentaciones que han sido elaborados por el equipo técnico del **INDOTEL** encargado de los trabajos asociados al presente proceso de consulta pública;

**OÍDAS:** Las exposiciones de **CLARO, VIVA, ONEMAX, ORANGE, TRICOM, ADOMTEL, PRO CONSUMIDOR y AMILCAR SÁNCHEZ**, durante la Audiencia Pública, celebrada por el **INDOTEL**, en fecha 6 de junio de 2012, como mecanismo de consulta alternativo para permitir a los interesados exponer ante el Consejo Directivo del **INDOTEL** sus comentarios relacionados con la propuesta de modificación del “Reglamento General del Servicio Telefónico”;

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

**RESUELVE:**

**PRIMERO: ACOGER** parcialmente, los comentarios presentados por las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones **ONEMAX, S.A., ORANGE DOMINICANA, S.A., TRICOM, S.A., TRILOGY DOMINICANA, S.A., COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S.A.**; la **ASOCIACION DOMINICANA DE EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES, (ADOMTEL)**, el **INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES (PROCONSUMIDOR)** y el usuario **AMILCAR SÁNCHEZ**, con ocasión del proceso de Consulta Pública iniciado mediante la Resolución No. 048-11 de este Consejo Directivo, para modificar el Reglamento General del Servicio Telefónico, conforme a lo que ha sido indicado en el texto de esta resolución; **DISPONIENDO** la integración de todos los cambios señalados en el cuerpo de la presente resolución en la versión definitiva de la modificación del “**Reglamento General del Servicio Telefónico**” que se apruebe mediante este documento.

**SEGUNDO: APROBAR** la modificación al “**Reglamento General del Servicio Telefónico**” cuyo texto íntegro se transcribe a continuación:

# “REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO TELEFÓNICO”

## CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

### Artículo 1.- Definiciones.

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) **Avería:** Interrupción o degradación temporal, general o parcial, del servicio, independientemente de que se produzcan por causas internas o externas a la prestadora.
  - a) **Avería Tipo 1:** Interrupción o degradación temporal, general o parcial del servicio, en la que se afecta a un (1) Usuario Titular en particular.
  - b) **Avería Tipo 2:** Interrupción o degradación temporal, general o parcial del servicio, debido a la falla de un elemento central de red o que afecte a por lo menos un uno (1%) por ciento de la base de clientes del segmento de mercado del servicio afectado.
- 2) **Cancelación del servicio:** Inhabilitación total del servicio telefónico, la cual podrá efectuarse por solicitud directa del usuario titular del servicio o directamente por la prestadora ante la falta de pago de la facturación por parte del usuario o incumplimiento de los términos pactados en su contrato de servicio, llevando a cabo el procedimiento y plazos establecidos en el presente reglamento.
- 3) **Código de Subsidio:** Es el código necesario para remover el “bloqueo de operador” (también conocido como “bloqueo de subsidio”, “bloqueo de red” o “sim lock”), el cual restringe el uso del dispositivo celular únicamente en la red del proveedor del servicio donde le fue provisto el equipo móvil.
- 4) **Elemento central de red:** Elementos de una red, sean estos equipos o programas, cuya disponibilidad por necesidad de diseño sea igual o superior al 99.999% (Carrier Class) o cualquier elemento de la red cuyo fallo disminuya la disponibilidad de la totalidad de la red en un uno (1%) por ciento por un periodo mayor a una hora.
- 5) **Factura:** Es todo documento 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, los comprobantes o cualquier otra forma de constancia de recarga, constituyen las facturas.
- 6) **Ley:** La Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, promulgada el 27 de mayo de 1998 y publicada en la Gaceta Oficial No. 9983.
- 7) **Llamadas completadas:** Aquellas llamadas que son terminadas exitosamente para fines de facturación, entendiéndose por ello los siguientes supuestos:
  - a. Cuando el destinatario de la llamada contesta la misma, o
  - b. Cuando la llamada accede a un sistema de mensajería de voz.

- 8) **Período de Facturación:** Es el lapso predefinido y recurrente en que se facturan los distintos servicios de telecomunicaciones recibidos por el usuario.
- 9) **Reconexión:** Reanudación o restablecimiento del servicio a un usuario al que previamente se le había suspendido el mismo.
- 10) **Renta Base:** Valor monetario cobrado al usuario para poner a disposición del mismo, de manera permanente y continua, el servicio telefónico contratado, independientemente del consumo efectivamente realizado
- 11) **Servicio de emergencia:** Servicios de emergencias públicas, tales como los servicios de salud, seguridad nacional, policía nacional, bomberos, cruz roja y defensa civil, entre otros.
- 12) **Servicio telefónico:** Servicio de telecomunicaciones, nacional e internacional, destinado a la transmisión de voz, ya sea fijo o móvil independientemente de la tecnología o modalidad que se utilice para la prestación del servicio.
- 13) **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 la presente norma.
- 14) **Suspensión injustificada:** Cualquier interrupción en el servicio telefónico 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.
- 15) **Usuario:** Persona física o jurídica que accede de forma eventual o continua, a un servicio telefónico en cualquier modalidad.
- 16) **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.

## **Artículo 2.- Objeto.**

El objeto del presente Reglamento es el establecimiento de un marco normativo que regule las relaciones entre las Prestadoras de Servicio Público Telefónico y sus clientes y usuarios, en cualquiera de sus modalidades, postpago o prepago, independientemente de la tecnología que se utilice para la prestación del servicio, así como cualquier otra forma de contratación del servicio, de manera que se garanticen los derechos de cada una de las partes y queden de manera explícita las obligaciones respectivas.

## **Artículo 3.- Alcance y Ámbito de aplicación.**

El presente Reglamento se aplicará a las relaciones establecidas entre los usuarios del servicio telefónico, en cualquiera de sus modalidades, y las prestadoras de estos servicios. A estos fines, servicio telefónico comprende todas las prestaciones asociadas al mismo, tales como, el servicio de datos cuando éste sea prestado agregado al servicio telefónico.



#### **Artículo 4.- Interpretación.**

El presente Reglamento será interpretado de conformidad con la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, los reglamentos dictados por el **INDOTEL**, los acuerdos internacionales ratificados por la República Dominicana, así como las normas legales vigentes que resulten de aplicación práctica a la materia.

### **CAPÍTULO II MECANISMOS PARA LA DEBIDA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO TELEFÓNICO.**

**Artículo 5.-** De las funciones y facultades del órgano regulador para la aplicación del presente Reglamento.

El **INDOTEL** ejercerá todas las funciones que le otorga la Ley para la correcta aplicación del presente Reglamento y demás normas aplicables, adoptando las medidas cautelares y provisionales, con respeto al debido proceso, en aras de asegurar los derechos y obligaciones de las partes en lo concerniente a la prestación del servicio telefónico.

#### **Artículo 6.- De la acción regulatoria y de protección contractual.**

6.1 El **INDOTEL** vigilará y atenderá especialmente la protección y salvaguardia de los derechos de los usuarios con ocasión de:

- a) La revisión de los contratos.
- b) Eliminación de cláusulas abusivas en los contratos de servicio, ordenando modificaciones cuando sus estipulaciones sean contrarias al presente Reglamento o cualquier otra norma emitida por el **INDOTEL** o leyes aplicables a la materia, que afecten los derechos de los usuarios o en los casos en que lo considere necesario.
- c) La declaración de no aplicabilidad a aquellas cláusulas que sean contrarias al presente Reglamento o Normas y Leyes aplicables a la materia.
- d) Interpretación a favor del usuario de las cláusulas ambiguas, oscuras o los vacíos o lagunas que se encuentren en los contratos.
- e) Velar por la continuidad, generalidad, igualdad y neutralidad de la prestación de los servicios.
- f) El ejercicio de cualesquiera otras funciones que se le atribuyan para el mejor cumplimiento y aplicación del principio de protección y defensa de los derechos e intereses de los usuarios del servicio telefónico, en el marco del objetivo general de protección al usuario establecido en la Ley No. 153-98.

6.2. El régimen de calidad del servicio será interpretado conforme a los Planes Técnicos Fundamentales correspondientes, así como en función de las diferentes resoluciones y normas dictadas por el órgano regulador y cualquier otra norma o Ley aplicable a la materia.

### **CAPÍTULO III DE LA RELACIÓN DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO**

#### **Artículo 7.- De la adquisición de la condición de usuario titular.**

7.1 La condición de usuario titular se adquiere:

- a) Mediante la contratación de un determinado modo de recepción del servicio telefónico.
- b) Por cualquier cesión de derechos por el cual un usuario titular (cedente) voluntariamente transfiere a otro (cesionario) sus derechos y obligaciones frente a la prestadora del servicio, siempre que el cesionario reúna las condiciones requeridas y previa validación de los datos generales del mismo.
- c) Por cualquier acto jurídico que implique un cambio de titular del servicio.

7.2 En virtud del Principio de generalidad establecido por la Ley, no se podrá negar la contratación de servicios finales de telecomunicaciones, siempre y cuando quien lo requiera esté en condiciones legales, reglamentarias, técnicas y económicas de acceder al mismo.

#### **Artículo 8.- De la pérdida de la condición de usuario titular o cliente.**

La condición de usuario titular se pierde en los siguientes casos:

- a) Cuando el titular solicite, expresa y formalmente, la cancelación del servicio, previo saldo de cualquier cantidad adeudada a la prestadora.
- b) Cuando la prestadora del servicio disponga su cancelación por falta de pago, siendo ésta debidamente documentada y habiendo cumplido con lo establecido en el contrato de servicio
- c) Cuando el usuario titular no cumpla la intimación de la prestadora de reparar o reemplazar equipos terminales que afecten el buen funcionamiento de sus redes de servicios.
- d) Por resolución judicial o arbitral.
- e) Por fallecimiento del usuario titular.
- f) Por existencia de conexiones clandestinas, no autorizadas, o por el hecho de acceder o utilizar determinado servicio telefónico de manera indebida o fraudulenta.

#### **Artículo 9.- De la solicitud de nuevo servicio.**

9.1 Las prestadoras de servicios telefónicos mantendrán a disposición de sus usuarios la información suficiente y clara respecto del servicio telefónico con todas sus modalidades y elementos, de manera que la misma permita garantizar el acceso, uso adecuado y máximo disfrute del servicio.

9.2 La prestadora estará obligada a convenir, mediante cualquier medio, el establecimiento de un plazo para la instalación del servicio telefónico. 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.

9.3 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 treinta (30) 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.

#### **CAPÍTULO IV DE LOS DERECHOS RECONOCIDOS A LOS USUARIOS CON CARÁCTER GENERAL**

##### **Artículo 10.- De los Derechos Básicos.**

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

- a) Acceso al servicio telefónico 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) Elegir libremente la prestadora de servicios telefónicos que a su criterio le convenga.
- c) Derecho a un número telefónico y a la portabilidad numérica, según los parámetros establecidos en las normas dictadas al respecto.
- d) 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.
- e) Obtener un contrato de conformidad con las condiciones y derechos establecidos en el presente Reglamento, demás reglamentaciones y leyes aplicables a la materia.
- f) Recibir los créditos correspondientes por la interrupción del servicio, particularmente en aquellos casos de suspensión injustificada o avería, en los términos y condiciones establecidas en el presente Reglamento.
- g) Disfrutar de las ofertas de las prestadoras en los términos y condiciones en que sean publicitadas y durante el tiempo de vigencia de las mismas, así como hacer uso de cualquier política de descuentos y/o facilidades en régimen de igualdad respecto a los demás usuarios.
- h) Facturación debida, precisa y confiable, incluyendo el desglose de lo estrictamente consumido, en función de los procedimientos de tasación y facturación contratados y de conformidad con las normas vigentes.
- i) 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 de telecomunicaciones a los que puede acceder un usuario desde un terminal telefónico. 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.

- j) En los servicios de telefonía fija los usuarios tendrán derecho a figurar de manera gratuita en guías o directorios con sus datos correctos y recibir una guía gratuita con carácter periódico o bien acceder a la misma. Tendrá también derecho el usuario a no figurar en las guías, debiendo para ello solicitarlo expresamente a la prestadora.
- k) Suspender o cancelar el servicio en la forma que se indica en el presente Reglamento.
- l) Reclamar sus derechos frente a las prestadoras, en torno a su servicio telefónico, según lo dispuesto en la Ley, el presente Reglamento, el Reglamento para la Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, así como cualquier otra norma o ley aplicable a la materia.
- m) Tener acceso a las consultas de servicio al cliente de la prestadora, así como también a los servicios de emergencia nacional (911), entre otros establecidos con carácter general y de manera gratuita.

#### **Artículo 11.- Del acceso al servicio telefónico.**

11.1 Derecho al acceso al servicio telefónico, siempre que el solicitante reúna las condiciones que las normas establecen para ello.

11.2 Las prestadoras de servicios tendrán la obligación de requerir, registrar y comprobar los datos generales del solicitante que avalen su capacidad y calidad para contratar el servicio. En caso de que los datos suministrados por el usuario no sean ciertos, la prestadora deberá negar la contratación y acceso al servicio telefónico.

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

- a) Conocer la fecha de instalación del servicio.
- b) La conexión, del lado del usuario, de equipos terminales de su libre elección y preferencia, siempre y cuando estén homologados conforme a las normas vigentes. En caso que el usuario lo solicite, la prestadora podrá proveer los terminales adecuados, sujeto al pago de los importes por este concepto.
- c) El acceso gratuito a las líneas de emergencia, así como aquellas que hayan sido establecidas con carácter general.
- d) La asignación del número y el enrutamiento de las llamadas desde y hacia el terminal del usuario.
- e) El acceso implicará el derecho a la recepción del servicio pagado o contratado en las condiciones establecidas, e igualmente, el derecho a mantenerse sin interrupciones o suspensiones que no sean las específicamente previstas en el presente Reglamento y en el contrato de servicio suscrito con la prestadora.
- f) El usuario posee el derecho a la seguridad en las líneas, redes o servicios, de manera que la prestadora deberá realizar los cambios tecnológicos necesarios para garantizar

la debida seguridad de las comunicaciones telefónicas y evitar, en la medida de lo posible, la ocurrencia de fraude en la prestación del servicio o su suspensión injustificada.

#### **Artículo 12.- De la libre elección de la prestadora.**

12.1 El usuario del servicio telefónico tiene el derecho a efectuar los cambios de servicios y de prestadoras que considere conveniente.

12.2 Bajo ninguna circunstancia podrá la prestadora imposibilitar, limitar o interrumpir el derecho del usuario de ejercer su libertad de elección, según lo especificado en este artículo.

#### **Artículo 13.- De la asignación de un número.**

13.1 Los usuarios tendrán derecho a la asignación de un número que identifique el acceso al servicio, conforme a la disponibilidad de numeración de la prestadora correspondiente y en la forma prevista en las normas vigentes.

13.2 El cliente tiene derecho a conservar dicha numeración asignada al cambiar de prestadora, sujeto a lo establecido en las normas vigentes sobre Portabilidad Numérica.

#### **Artículo 14.- Del contrato de servicio.**

14.1 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.

14.2 Las cláusulas abusivas se reputarán como no escritas o inaplicables en los contratos que celebren los usuarios con las prestadoras. Adicionalmente, el **INDOTEL** podrá solicitar a la prestadora la modificación de dichas cláusulas, confiriendo un plazo razonable para tales fines, transcurrido el cual, 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.

**PÁRRAFO:** 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.

14.3 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.

14.4 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 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.

14.5 La prestadora de servicios deberá, a solicitud del usuario y luego de la expiración del contrato o el cumplimiento de las obligaciones contractuales, librar del código de subsidio que haya sido aplicado al equipo telefónico móvil, en los casos que sea técnicamente viable, libre de cargos. En el caso de equipos que no sea posible el desbloqueo, esto le deberá ser informado al usuario al momento de contratar el servicio y ser especificado en el contrato con cláusulas resaltadas y fáciles de identificar.

14.6 Los contratos de servicio deberán especificar las condiciones de prestación del servicio contratado y deberán siempre 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 referido en el artículo 14.4

#### **Artículo 15.- De las degradaciones e interrupciones del servicio telefónico.**

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

15.2 La aplicación del crédito al que se refiere el párrafo anterior, procederá en el caso de Avería Tipo 2 en un periodo de tiempo mayor a dos (2) horas o por periodos de tiempo menores en reiteradas ocasiones durante el transcurso de treinta (30) días calendario, independientemente de la duración de cada evento y aun cuando la suma de los periodos de las reiteraciones de averías no totalicen dos (2) horas.

15.3 En los casos en que corresponda a una Avería Tipo 1, la aplicación del crédito a favor del usuario afectado procederá cuando ésta se extienda, por un período de tiempo mayor a veinticuatro (24) horas o por periodos menores en reiteradas ocasiones durante el transcurso de treinta (30) días calendario, independientemente de la duración de cada evento y aun cuando la suma de los periodos de las reiteraciones de averías no totalicen veinticuatro (24) horas.

**PÁRRAFO I:** En todos los casos, el crédito deberá corresponderse con el tiempo total en que permanezca la avería, total o parcial, del servicio afectado, para lo cual se guiarán de las siguientes fórmulas:

**a)** Para los casos de avería que afecte a usuarios con Renta Base (planes tarifarios con consumo mínimo):

$$CM = RB \times (TI/720)$$

Donde:

CM = Compensación Monetaria

RB = Renta base contratada por mes del servicio afectado.

TI = Tiempo total de la avería medido en horas.

**b)** Para los casos de avería que afecte a usuarios sin consumo mínimo (prepago):

$$CM = TI \times \text{MAX}\{VRi/Di\}/24$$

Donde:

CM = Compensación Monetaria

TI = Tiempo total de avería medido en horas

VRi = Valor de la recarga en RD\$ por el monto "i" en la empresa afectada

Di = Días de validez de la recarga por el monto "i" establecidos por la empresa

MAX = Valor máximo -de todos los posibles cocientes (VRi/Di)

**PÁRRAFO II:** El plazo de vigencia de la recarga deberá extenderse en proporción al crédito aplicado, conforme las vigencias asignadas a las diferentes denominaciones aplicadas en el mercado.

15.4 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 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:** 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. En los casos de usuarios bajo la modalidad prepago, la prestadora enviará un mensaje de texto o SMS al momento de aplicarse el crédito.

15.5 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 telefónica. 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.

15.6 Ante la ocurrencia de una Avería Tipo 2, la Prestadora deberá dentro de la primera (1era) hora de presentado el inconveniente informar al **INDOTEL**. Igualmente, deberá informar a los usuarios afectados dentro de las primeras cuatro (4) horas de 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. Asimismo dispondrá de un plazo de veinticuatro (24) horas para remitir al **INDOTEL** un informe con los detalles de lo acontecido.

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

## **Artículo 16.- Del trato equitativo e igualitario.**

Los usuarios tendrán el derecho a ser tratados en condiciones equitativas, no discriminatorias, por parte de las prestadoras, bajo los principios que inspiran la Ley y el presente Reglamento.

## **Artículo 17.- De la información y condiciones de prestación del servicio.**

17.1 La prestadora deberá, en todo momento, tanto de forma verbal como escrita, facilitar la debida, amplia, veraz, precisa, completa y fidedigna información sobre todos los aspectos relacionados con el servicio telefónico y sobre los derechos sustantivos y procesales que le pudieran asistir al usuario.

17.2 La información abarcará los siguientes aspectos:

- a) La razón social y domicilio de la prestadora, con indicación expresa de números de teléfonos de contacto, las condiciones y características del servicio telefónico a prestar, con indicación suficiente de sus modalidades, componentes y servicios complementarios o adicionales.
- b) Los precios y tarifas aplicables a los correspondientes servicios y demás elementos, con desglose y separación de los mismos y otras indicaciones relativas a impuestos o políticas de descuentos o promociones especiales. Asimismo, los plazos y modos para realizar el pago correspondiente al servicio, sus derechos para verificación de factura y a reclamar.
- c) Los procedimientos para presentar reclamaciones ante la prestadora y el **INDOTEL**, así como las políticas sobre reembolsos y créditos aplicables por incumplimiento en las condiciones de los servicios contratados.
- d) Las formas y procedimientos, con indicación de las condiciones y requisitos, para la contratación de un servicio, incluyendo la fecha de instalación, los procedimientos para la suspensión o cancelación del servicio, penalidades aplicables, procedimiento para el cambio de titular, traslado, cesión de servicios, así como para cualquier otro tipo de modificación en el servicio.
- e) En el caso de la utilización del servicio telefónico mediante el uso de tarjetas prepagadas o instrumentos análogos, el usuario tendrá el derecho a conocer cuál es la empresa responsable del servicio y el alcance de sus obligaciones. Eso implica que las tarjetas pre-pago o instrumentos análogos deberán llevar incorporada la identificación precisa y puntual de la prestadora del servicio, el período de vigencia de la misma, la dirección y la identificación de un número telefónico donde dirigir los posibles reclamos.
- f) El alcance y contenido de las obligaciones que deben asumir los usuarios en función de los servicios contratados.

17.3 Las informaciones sobre las tarifas de los diferentes servicios de telefonía ofertados 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 18.- De la facturación.**

18.1 Los usuarios de servicios telefónicos en cualquiera de sus modalidades o forma de contratación, tendrán el derecho de recibir de las prestadoras, la debida facturación del consumo realizado y servicios contratados en las condiciones establecidas en el contrato del servicio.

18.2 En general, las prestadoras tendrán un plazo de sesenta (60) días calendario para reflejar los consumos en las facturaciones mensuales. No podrá ser cargado en una factura ningún cargo o consumo generado con anterioridad a los sesenta (60) días de la fecha de corte de la factura que se trate. En los casos de servicios de itinerancia (roaming) este plazo será de noventa (90) días.

18.3 No deberán ser objeto de facturación las llamadas no completadas.



18.4 En el caso que las prestadoras y el usuario hayan establecido un límite de crédito o valor máximo de consumo a facturar mensualmente, ya sea por iniciativa propia o por solicitud del usuario, las prestadoras deberán informar por escrito al usuario el monto del límite asignado y las implicaciones del mismo en cuanto a su consumo y disfrute de los servicios.

18.5 El usuario del servicio telefónico tendrá derecho a que la prestadora le presente la información sobre la que está basada su facturación y a que le sea entregado gratuitamente y por una única vez, el detalle de llamadas de cualquier facturación.

18.6 En los casos de servicios contratados bajo la modalidad de prepago, el usuario tendrá el derecho a solicitar a su prestadora de servicios el reporte con el detalle de las recargas realizadas en su línea telefónica durante los últimos sesenta (60) días.

18.7 Las prestadoras de servicios finales de telefonía tendrán la obligación de implementar un intercepto al servicio del correo de voz, que mediante aviso grabado en idioma español, informe a todo usuario que origine una llamada destinada a una línea telefónica dentro de su red, que de permanecer en la línea su llamada será transferida al servicio de correo de voz del destinatario, y sólo a partir de ese momento, la llamada le podrá ser facturada.

18.8 Los proveedores de servicios de información tipo líneas 1 (Código de área) 976 deben comunicar a los usuarios, mediante intercepto de voz, el costo de la comunicación antes de ser completada, indicando si el costo de la misma es por llamada o por minuto, así como la información relativa a la inclusión o no del pago de impuestos en el precio. El costo de implementación de dicho intercepto correrá por cuenta de los proveedores de servicios de información, quienes deberán acordar su inclusión con las prestadoras que les suplen las facilidades de red para la prestación de sus servicios.

18.9 Ningún cargo podrá ser cobrado por la prestadora sin que conste debidamente en la factura correspondiente. En caso de cancelación del servicio, el usuario tendrá derecho a que se le emita y notifique una factura única por dicho concepto.

18.10 A partir de la fecha de corte o emisión de cada factura, el usuario dispondrá de un plazo mínimo de quince (15) días para realizar el pago de la factura que se trate, sin ser objeto de cargos por mora.

18.11 Sobre el contenido de la factura:

- a) Las facturas contendrán, sin cargo adicional, información sobre la cantidad global de llamadas realizadas y tasadas según destino y su importe o unidades de facturación según corresponda, debiendo ser remitida al usuario de acuerdo a los términos y condiciones previstos en el contrato de servicio.
- b) Información sobre el balance anterior pendiente de pago, si lo hubiere.
- c) Información sobre los impuestos que correspondan.
- d) Información de carácter general:
  - (i) Fecha de emisión y de vencimiento.
  - (ii) Separación entre cada uno de los servicios o conceptos facturados, tales como: servicio local, móvil, servicios de larga distancia nacional e internacional, datos y otros servicios.

e) Información de individualización del usuario:

- (i) Nombre.
- (ii) Dirección a la que se envía la factura.
- (iii) Número del cliente, si aplica.

f) Información del servicio de larga distancia e itinerancia (roaming):

- (i) Individualización de cada llamada, detallando para cada una:
  - 1) Destino (lugar físico de ubicación de la línea conectada).
  - 2) Número del usuario llamado y en los casos de llamadas entrantes, el número telefónico del usuario emisor.
  - 3) Fecha.
  - 4) Tiempo de duración.
  - 5) Valor total de la llamada, expresado en moneda nacional.
- (ii) Las llamadas deben aparecer agrupadas, subtotalizadas y ordenadas cronológicamente, en la medida de lo posible.
- (iii) La explicación detallada de otros cargos en caso de que los haya.

18.12 En virtud del principio de continuidad consignado en el artículo 1 de la Ley, en los casos en los que la factura incluya servicios o bienes distintos al servicio de telecomunicaciones, el retraso en el pago de esos conceptos no podrá dar lugar a la suspensión del servicio de telecomunicaciones, ni afectar, en modo alguno, las condiciones en la prestación del servicio.

18.13 Los cambios de tarifas deberán ser publicados y comunicados al usuario treinta (30) días calendario antes de su entrada en vigor. 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 actualizada en su página Web y comunicada, por lo menos, cada seis (6) meses al **INDOTEL**.

18.14 Las informaciones contenidas en todos los documentos entregados al usuario por la Prestadora, deberán ser redactados en el idioma español.

### **Artículo 19.- Guías y servicios de información.**

19.1 Los datos que figuren en las guías telefónicas, o en instrumentos de información a disposición del público en general, sólo contendrán los datos de identificación, salvo consentimiento previo y escrito del usuario; en cuyo caso, en dichos instrumentos podrán figurar otros datos distintos. Siempre asistirá a los usuarios el derecho a no figurar en las guías, o que se les excluya de las mismas, o que se omita algún dato de ellas.

19.2. El usuario tendrá el derecho de rectificación sobre datos erróneos consignados en las guías o directorios gratuitos. Los datos rectificados se harán constar en la edición subsiguiente a la publicación donde figura el dato erróneo, a menos que la prestadora que lo haya publicado disponga de los medios para hacer constar dicha corrección, de manera anticipada, antes del próximo ciclo de publicación.

## **Artículo 20.- De la desconexión del servicio.**

20.1 En los casos de usuarios bajo la modalidad de postpago, transcurridos treinta (30) días calendario contados a partir del último día hábil para pagar la factura, la prestadora podrá suspender el servicio de manera parcial, manteniendo habilitada la opción de recepción de llamadas por parte del usuario.

20.2 Los usuarios a los que se les suspenda el servicio por falta de pago, podrán restablecerlo pagando las cantidades adeudadas en atraso, más el cargo estipulado por la reconexión del servicio. El pago de lo anteriormente citado le otorgará el derecho a la reconexión y mantenimiento del servicio en las mismas condiciones establecidas antes de la suspensión.

20.3 Al momento de realizarse un acuerdo de pago entre el usuario y la prestadora, esta última solamente tendrá derecho a establecer un cargo de interés por mora sobre el monto efectivo de la deuda. No se podrá cobrar recargo de mora por los valores pendientes de pago correspondientes a cargos impositivos.

20.4 Transcurridos treinta (30) días calendario de suspendido el servicio telefónico por falta de pago, la prestadora tendrá el derecho a cancelar la línea, sin que dicha medida implique renuncia alguna a su derecho de proceder, por los mecanismos legales correspondientes, al cobro de las sumas adeudadas por el usuario. Cancelado el servicio, la prestadora no podrá efectuar ningún cargo recurrente adicional al usuario, que no sean aquellos derivados de consumos reales no facturados o aquellos montos incurridos por éste por concepto de mora.

20.5 En caso de suspensión injustificada de un servicio, la prestadora deberá aplicar, en la cuenta del servicio afectado y en adición a la eliminación del cargo por reconexión, sí aplicase, un monto equivalente al valor que la prestadora tenga establecido como cargo de reconexión al momento de producirse la suspensión injustificada. Dicho valor a favor del usuario deberá efectuarse dentro de los treinta (30) días calendario contados a partir de la suspensión injustificada.

20.6 La prestadora, previa notificación al usuario, podrá suspender el servicio por las causas previstas en el contrato o en los casos en que se presuma un consumo irregular o fraudulento del servicio.

20.7 Cancelado el servicio contratado, la Prestadora deberá reservar el número de identificación de acceso al servicio del usuario durante un período de sesenta (60) días calendario.

## **Artículo 21.- De los cambios del número telefónico nacional y direcciones de correo electrónico.**

21.1 La prestadora del servicio deberá mantener al usuario el mismo número telefónico nacional asignado y dirección de correo electrónico. No podrán modificarle unilateralmente el número telefónico nacional ni la dirección de correo electrónico, sin la autorización correspondiente del **INDOTEL**.

21.2 Cuando el **INDOTEL** autorice el cambio de número telefónico la prestadora deberá establecer, durante un mínimo de tiempo de sesenta (60) días calendario, y de manera gratuita para el usuario afectado, un intercepto de voz, en la línea anterior, notificando el nuevo número telefónico asignado, en los casos de cambios de números telefónicos.

21.3 En el caso de cambio de las direcciones de nombre de dominio o correo electrónico, luego de contar con la autorización del **INDOTEL**, las prestadoras implementarán durante un mínimo de sesenta (60) días calendario, y de manera gratuita para el usuario afectado, un mecanismo mediante el cual se

informe a los remitentes de los cambios que ha sufrido la cuenta, a través de una notificación electrónica dónde se indique el cambio de nombre de dominio de correo electrónico.

## **Artículo 22.- De la calidad y garantías de los equipos, aparatos, sistemas y terminales asociados a ellos.**

22.1 Los usuarios tendrán el derecho a exigir que los equipos que adquieran en las prestadoras estén homologados y cuenten con las garantías de calidad que permitan el acceso y adecuado disfrute del servicio telefónico, las cuales a su vez deberán indicar el tiempo de duración y las partidas cubiertas por la misma. Por su parte, las prestadoras estarán en la obligación de traspasar al usuario y dar cumplimiento a todas las garantías que para determinado terminal telefónico les haya ofrecido el fabricante.

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

22.3 En el caso de que al momento de la compra de un equipo de telecomunicación el usuario adquiera un seguro, el mismo debe indicar en cuáles casos puede ser utilizado y cuál es la cobertura.

## **Artículo 23.- De los reclamos.**

Los usuarios tienen el derecho a presentar peticiones, quejas y reclamos ante las prestadoras, en los términos establecidos en la Ley y el Reglamento para la Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, y demás normas aplicables a la materia. El procedimiento de reclamo será, en todo caso, gratuito y expedito.

## **Artículo 24.- Centros de atención a usuarios y oficinas virtuales.**

24.1 En aquellas provincias donde las prestadoras de servicios de telecomunicaciones ofrezcan la contratación del servicio, 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, averías y recepción de terminales telefónicos averiados, entre otros; 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.

24.2 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.

24.3 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. Igualmente, deberá comunicar al **INDOTEL**, en forma semestral, la relación de las oficinas o centros de atención, así como los puntos de venta antes mencionados, incluyendo el horario de atención, la dirección y el número telefónico de los mismos.

24.4 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, a través del correo electrónico suministrado por el usuario. Este servicio deberá estar habilitado permanentemente durante el ciclo de facturación.

#### **Artículo 25. De la suspensión temporal del servicio.**

25.1 El usuario tendrá el derecho de obtener, previa solicitud, la suspensión del servicio telefónico, la cual le será otorgada por un tiempo máximo de tres (3) meses por año y un mínimo de un (1) mes. Transcurrido el tiempo de la suspensión, se rehabilitará el servicio de forma automática, debiendo adoptar la prestadora las medidas oportunas para ello y quedando el usuario sujeto a las contraprestaciones de lugar.

**PÁRRAFO:** La prestadora deberá definir con el usuario si es una suspensión total, con la cual se eliminaría tanto la emisión como la recepción de llamadas durante el período de suspensión requerido por el usuario.

25.2 Cuando la contratación del servicio se encuentre condicionada a un período mínimo de vigencia, el contrato se extenderá por la misma cantidad de meses que permanezca la suspensión.

25.3 Durante la suspensión temporal del servicio, la prestadora podrá aplicar un cargo mensual que no deberá exceder el veinte por ciento (20%) de la renta base del servicio contratado, sin perjuicio del derecho de la prestadora a perseguir el cobro de deudas pendientes.

25.4 La prestadora responderá la solicitud de suspensión del usuario, ya se trate del servicio telefónico o de facilidades conexas, informándole debidamente sobre la repercusión económica y la duración de la suspensión.

#### **Artículo 26.- De la cancelación del servicio.**

26.1 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 duración para cancelar un servicio no podrá ser reiniciado por la prestadora a consecuencia de la solicitud de servicios adicionales, reducción de servicios o traslado por parte del usuario. En todo caso, las disposiciones del contrato de servicio en el que apliquen plazos mínimos, deberán ser resaltadas ante los demás términos y condiciones del contrato e informadas al cliente de manera expresa previo a la ejecución del contrato.

26.2 En los casos en que las prestadoras y los usuarios acuerden cualquier medio de garantía, corresponderá a la prestadora de servicios la devolución de la mencionada garantía, dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la cancelación del servicio. En caso de que exista balance pendiente de pago al momento de cancelación, la prestadora deberá deducir la suma correspondiente al balance pendiente, del monto de las sumas ofrecidas en garantía, devolviendo al usuario el remanente.

## **Artículo 27.- De la protección contra la publicidad engañosa.**

27.1 Las prestadoras están obligadas a cumplir lo ofertado en anuncios publicitarios, circulares u otros medios de comunicación y difusión informativa a sus usuarios.

27.2 Las ofertas de servicios y de prestaciones, de equipos telefónicos, o de cualquier otra modalidad, tendrán carácter vinculante durante los períodos mínimos que se establezcan en ellas y deberán contemplar todas las especificaciones correspondientes. En caso de que las prestadoras se vean en la necesidad de poner término a su oferta, con anticipación a la fecha de finalización prevista originalmente, deberán comunicarlo al público a través de los mismos medios utilizados originalmente para introducir la oferta.

27.3 Con carácter general, y sin perjuicio de lo contenido en la legislación común sobre protección del consumidor u otras normas complementarias, los usuarios de los servicios de telefonía tendrán el derecho a ser protegidos contra todas las formas de publicidad engañosa establecidas en el Reglamento de Libre y Leal Competencia para el sector de las telecomunicaciones.

## **Artículo 28.- Del secreto de las comunicaciones.**

28.1 Para garantizar el derecho de secreto de las comunicaciones, las prestadoras de servicios telefónicos deberán adoptar los sistemas y tomar las medidas oportunas para la debida protección de este derecho.

28.2 La protección del derecho al secreto de las comunicaciones, se entenderá limitado por las causas y en los supuestos establecidos en las leyes y reglamentos que rigen el tema.

28.3 Cualquier riesgo de la red, asociado al derecho de secreto e inviolabilidad de las comunicaciones telefónicas, deberá ser informado por las prestadoras a los usuarios, indicando las posibles soluciones y el tiempo previsto en que dicho riesgo será superado.

## **Artículo 29.- De la protección de los datos.**

29.1 Los datos personales de los usuarios sólo podrán ser utilizados por las prestadoras a los efectos de la facturación y pagos de los servicios consumidos; y, en su caso, en las operaciones de acceso e interconexión y ejecución de las tareas para facilitar la portabilidad numérica.

29.2 Los datos tratados o almacenados por la prestadora se limitarán estrictamente a lo necesario para identificar fehacientemente al usuario y sus relaciones comerciales en curso. Los usuarios podrán solicitar, en un momento determinado, que les sean presentados el estado de sus datos personales que dispone la prestadora, a los fines de comprobar la información allí almacenada.

29.3 La prestadora del servicio telefónico nunca podrá, sin el consentimiento previo de los usuarios, divulgar los datos e informaciones fuera de los supuestos contemplados en las leyes y reglamentaciones aplicables.

29.4 Las prestadoras podrán almacenar y tratar los datos personales de los usuarios para operaciones de promoción y venta de sus propios servicios y actividades de telecomunicaciones, salvo negativa expresa del usuario, en cuyo caso la Prestadora no podrá remitir información de ofertas o promociones a través del servicio telefónico del usuario. Al momento de la contratación de un nuevo servicio, las prestadoras deberán presentar al usuario la opción a que sus datos personales e

información de contacto sean catalogados como confidenciales o restringidos para fines distintos a la prestación directa del servicio contratado y las excepciones legales y reglamentarias vigentes.

## **CAPÍTULO V DE LOS DEBERES DE LOS USUARIOS**

### **Artículo 30.- De la responsabilidad del usuario ante el servicio y la prestadora.**

Constituyen responsabilidades de los usuarios, las acciones o intervenciones que realicen a partir del punto de terminación de la red, lo que implica que quedarán sujetos a la capacidad sancionadora que establece la Ley cuando concurra un supuesto tipificado y, en consecuencia, sean autores de alguna infracción.

### **Artículo 31.- De los Deberes Generales de los usuarios frente a las prestadoras.**

La condición de usuario implica, frente a las prestadoras del servicio telefónico, el cumplimiento de los siguientes deberes y obligaciones.

- a) Dar información veraz en el proceso de la solicitud.
- b) La utilización de aparatos y dispositivos destinados a conectarse a la red, a partir del punto de terminación de la misma, debidamente homologados; y obligándose a su desconexión en caso contrario y evitando daños, distorsiones e interferencias en la red de telefonía.
- c) El cumplimiento fiel de las obligaciones contenidas en el contrato de prestación del servicio telefónico, ajustándose a las normas que se establezcan para el debido uso de las instalaciones correspondientes.
- d) El pago de las facturas en las condiciones reglamentarias y contractuales previamente establecidas.
- e) La actuación de buena fe de cara a la prestadora.
- f) La comunicación de las irregularidades detectadas en el manejo y uso de las redes, instalaciones y servicios.
- g) Consentir las inspecciones y actuaciones de la prestadora y de su personal por razones del servicio.
- h) Hacer uso del servicio conforme a las condiciones establecidas y con el debido apego a la normativa vigente.
- i) Suministrar la información requerida por la prestadora, siempre que la misma sea relevante para la contratación o prestación del servicio telefónico, así como de aquéllas que demande el órgano regulador, los Cuerpos Colegiados del **INDOTEL** en la solución de controversias entre éstos y las prestadoras, o los órganos policiales o judiciales que sean fundamentales para el pleno ejercicio de sus funciones facultativas.
- j) Otras obligaciones que le sean establecidas o fijadas por los correspondientes instrumentos reglamentarios, ya sea directamente o en correlación a derechos reconocidos

de las prestadoras, o en los correspondientes contratos o por órdenes o instrucciones del regulador en aplicación y cumplimiento de la normativa vigente en el desempeño de sus funciones y competencias, o así por órgano judicial o de seguridad competente.

## **CAPÍTULO VI DISPOSICIONES FINALES**

### **Artículo 32.- De la entrada en vigencia.**

El presente Reglamento entrará en vigencia a los ciento veinte (120) días calendario contados a partir de su publicación.

### **Artículo 33.- Disposición derogatoria.**

El presente Reglamento deroga todas las disposiciones de igual o inferior rango que le sean contrarias.

**TERCERO: DISPONER** que la entrada en vigencia de la presente Norma sea en un plazo de ciento veinte (120) días calendario, contados a partir de la fecha de su publicación en un periódico de amplia circulación nacional. Una vez vencido este plazo, el mismo deberá ser aplicado y observado por todas las prestadoras de servicios de públicos de telecomunicaciones y difusión por suscripción que operan en la República Dominicana.

**CUARTO: DECLARAR** que la presente Resolución es de obligado cumplimiento, de conformidad con las disposiciones del artículo 99 de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, del 27 de mayo de 1998.

**QUINTO: ORDENAR** la publicación de la presente Resolución y del “**Reglamento General del Servicio Telefónico**” en un periódico de amplia circulación nacional, en el Boletín Oficial del **INDOTEL** y en la página informativa que mantiene esta institución en la red de Internet, de conformidad con el artículo 91.1 de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, toda vez que la presente Resolución contiene una Norma de alcance general y de interés público.

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)**, con el voto contrario del consejero **Leonel Melo Guerrero** en los artículos identificados en el acta de la sesión en la que se fue dictada la presente resolución. En la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, hoy día nueve (9) del mes de agosto del año dos mil doce (2012).

Firmados:

**David A. Pérez Taveras**  
Secretario de Estado  
Presidente del Consejo Directivo

/...continuación de firmas al dorso.../



**Miguel Guarocuya Cabral**  
En representación del Ministro  
de Economía, Planificación y Desarrollo  
Miembro *ex officio* del Consejo Directivo

**Leonel Melo Guerrero**  
Miembro del Consejo Directivo

**Domingo Tavárez Valdez**  
Miembro del Consejo Directivo

**Joelle Exarhakos Casasnovas**  
Directora Ejecutiva  
Secretaria del Consejo Directivo