

INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL)

RESOLUCIÓN No. 039-13

QUE CREA EL MECANISMO DE INSCRIPCIÓN Y VALIDACIÓN DE LA IDENTIDAD DE TODOS LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELEFONÍA, Y DICTA MEDIDAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LO DISPUESTO POR LOS ARTÍCULOS 11.2 Y 31 DEL REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO TELEFÓNICO, APROBADO MEDIANTE LA RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO NO. 110-12.

El **Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)**, por órgano de su Consejo Directivo, en ejercicio de las facultades conferidas por la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, reunido válidamente, previa convocatoria, ha dictado la presente **RESOLUCIÓN**:

Con motivo del proceso de inscripción y validación de la identidad de todos los usuarios de los servicios de públicos de telefonía.

Antecedentes.-

1. La Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98 (en lo adelante "LGT") constituye el marco regulatorio básico que se ha de aplicar en todo el territorio nacional, para regular la instalación, mantenimiento y operación de redes, la prestación de servicios y la provisión de equipos de telecomunicaciones. La misma crea al **Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)**, y dispone que sea este órgano quien vele por el fiel cumplimiento de la misma.

2. En tal virtud, conforme a la facultad reglamentaria que posee el **INDOTEL**, en fecha 9 de agosto de 2012 dictó la resolución No. 110-12, contentiva del Reglamento General del Servicio Telefónico, el cual establece en su artículo 11 la obligación de comprobar la identidad de cualquier usuario que demande la prestación de servicio telefónico:

Artículo 11.- Del acceso al servicio telefónico.

[...]

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.

3. Es en esta disposición reglamentaria donde se apoya el **INDOTEL** para exigir a las prestadoras de servicios de telefonía, cumplir con el debido protocolo que garantice la autenticidad y legitimidad de las personas físicas o jurídicas que soliciten activaciones de líneas telefónicas. Sin embargo, ha sido de conocimiento del **INDOTEL** que existen casos en los cuales tanto las prestadoras de servicios de telefonía como sus representantes y distribuidores autorizados (dealers) activan líneas telefónicas sin comprobar los datos generales del solicitante y en algunos casos sin el previo consentimiento o conocimiento del solicitante, en franca inobservancia a lo establecido en el artículo 11.2 del Reglamento General del Servicio Telefónico y las cuales usualmente son utilizadas para fines delictivos.

4. Todo lo anterior, debe ser analizado dentro del contexto del plan de seguridad nacional puesto en marcha por el gobierno central y sobre todo teniendo en cuenta que el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad (9-1-1), creado por la Ley No. 140-13, de fecha 26 de septiembre de 2013, se apoya en el servicio telefónico para su operatividad.

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

CONSIDERANDO: Que el artículo 6 de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, prescribe que: *se prohíbe el uso de las telecomunicaciones contrario a las leyes o que tenga por objeto cometer delitos o entorpecer la acción de la justicia*, lo que, en el caso de la especie, se traduce en una obligación del órgano regulador de las telecomunicaciones de tomar las medidas que sean necesarias a fin de que los equipos de telecomunicaciones no sean utilizados con el propósito de cometer delitos;

CONSIDERANDO: Que, la Ley a los fines de sus efectos, de sus reglamentos de aplicación y de la presente resolución establece las siguientes definiciones:

“Cliente: Usuario que ha celebrado un contrato de prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, con un concesionario de esos servicios;

Usuarios: Consumidores de servicios y los proveedores de servicios.” (El resaltado es nuestro).

CONSIDERANDO: Que, el Reglamento general del servicio telefónico distingue dos tipos de usuarios, definidos a continuación:

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

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

CONSIDERANDO: Que el referido reglamento establece en su artículo 11 la obligación de las prestadoras de servicios de comprobar la identidad de cualquier usuario que demande la prestación de servicio telefónico¹;

CONSIDERANDO: Que en los últimos años, la República Dominicana ha experimentado un incremento notorio en la activación de teléfonos móviles, en los cuales tanto prestadoras de servicios de telefonía como sus representantes y distribuidores autorizados activan líneas telefónicas sin comprobar los datos generales del solicitante y en algunos casos sin el previo consentimiento o conocimiento del solicitante, en franca inobservancia a lo establecido en el artículo 11.2 del Reglamento General del Servicio Telefónico²;

¹ Esta disposición ha estado en vigencia desde el año 2007, en el artículo 10.2 del Reglamento de Servicio Telefónico aprobado por la Resolución No. 105-07 de fecha 12 de junio de 2007.

² Conforme datos obtenidos del Centro de Asistencia al Usuario de servicios de telecomunicaciones del **INDOTEL** la cantidad de casos y consultas recibidos en un año sobre activación de teléfonos móviles sin el consentimiento o sin la comprobación de la identidad del titular se han incrementado en aproximadamente 700% en los últimos 10 años, presentando un alta tendencia a aumento de no tomarse alguna medida correctiva.

CONSIDERANDO: Que el Reglamento General del Servicio Telefónico establece en su artículo 31 que es un deber de los usuarios de los servicios de telefonía:

[...]

- a) *Dar información veraz en el proceso de la solicitud;*
- 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.*

CONSIDERANDO: Que es importante señalar que en la actualidad, de la totalidad de los aparatos móviles activados, cerca del noventa por ciento (90%) corresponden a líneas Pre-Pagas, cuya modalidad de contratación, históricamente, a nivel nacional e internacional, ha sido objeto de omisiones en los procedimientos de activación teniendo como consecuencia fallas en la recopilación de los datos de identidad de los usuarios, lo que dificulta la materialización de la identificación del usuario titular de la misma;

CONSIDERANDO: Que al momento de llevar a cabo investigaciones sobre hechos asociados a un teléfono móvil, el Ministerio Público y los organismos de investigación e inteligencia del Estado obtienen información que les resulta inútil, ya que dichas líneas telefónicas no están asociadas a la información veraz sobre sus respectivos usuarios;

CONSIDERANDO: Que tomando en cuenta las razones expuestas en el cuerpo de la presente resolución, así como las conclusiones arribadas en las diversas reuniones sostenidas por el **INDOTEL** con el Ministerio Público y los organismos de investigación e inteligencia del Estado, se determinó la necesidad de poder identificar y validar la identidad de todos los usuarios de los servicios de públicos de telefonía móvil, para disponibilidad de los mismos en caso de necesidad de investigación de algún acto delictivo vinculado con el equipo que se trate;

CONSIDERANDO: Que, en ese sentido, la Ley No. 53-07, sobre Crímenes y Delitos de Alta Tecnología, define los Datos Relativos a los Usuarios de la siguiente forma:

“Toda información en forma de datos informáticos o de cualquiera otra forma, que posea un proveedor de servicios y que esté relacionada con los usuarios a dichos servicios, excluidos los datos sobre el tráfico o sobre el contenido, y que permita determinar:

[...]

- b) *La identidad, la dirección postal o geográfica y el número de teléfono del usuario, así como cualquier otro número de acceso o información sobre facturación y pago que se encuentre disponible sobre la base de un contrato o de un acuerdo de prestación de servicios;*

CONSIDERANDO: Que las prestadoras de servicios de telefonía deberán cumplir con el debido protocolo que garantice la autenticidad y legitimidad de las personas físicas y jurídicas que soliciten activaciones de líneas telefónicas;

CONSIDERANDO: Que, en seguimiento con esas obligaciones de carácter legal puestas a cargo de las prestadoras, en fecha 26 de septiembre de 2013 fue aprobada la Ley No. 140-13 del Sistema

Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad (9-1-1), que procura la implementación de un sistema coordinado para dar atención efectiva a incidentes de seguridad y emergencia con el apoyo de organismos e instituciones públicas y con la colaboración de las concesionarias responsables de brindar el servicio público telefónico. Para lograr la operatividad del sistema se requiere además adoptar los mecanismos colaterales necesarios para que se pueda garantizarse su efectivo funcionamiento;

CONSIDERANDO: Que, en ese sentido, la referida norma establece que un servicio de emergencias de atención efectiva debe estar estructurado entre otros factores, por la interoperabilidad de organismos asociados a la seguridad y salud pública, para de esta forma garantizar una atención efectiva y oportuna al usuario, quién valorará y verá mejoría en la calidad de vida que disfruta, en la medida en que cuente de manera real con este servicio, para la preservación de su vida y sus bienes;

CONSIDERANDO: Que el sistema 9-1-1 funcionará como un servicio telefónico especial básico de emergencia e incluirá la posibilidad de identificación del usuarios y su localización geográfica y para ello se hace imprescindible lograr la identificación del aparato que utilizará el usuario, relacionando esta información con la persona de su titular, evitando así que se reste efectividad a los mecanismos de seguridad que se implementarán con la plataforma del 9-1-1;

CONSIDERANDO: Que conforme lo dispuesto por el artículo 2 de la Ley del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad (9-1-1); el mismo, coordinará sus labores entre otras instituciones con el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL); de cuyo Consejo también forma parte este órgano regulador conforme lo estipulado por el artículo 7 de la referida Ley;

CONSIDERANDO: Que el Ministerio de la Presidencia es de la opinión que una norma como la presente incluye los aspectos requeridos para la operatividad del sistema nacional de atención a emergencias y seguridad 9-1-1;

CONSIDERANDO: Que el artículo 77 literal c) de la LGT, establece como uno de los objetivos del órgano regulador defender y hacer efectivos los derechos de los clientes, usuarios y prestadores de los servicios de telecomunicaciones, 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 la ley y sus reglamentos;

CONSIDERANDO: Que haciendo uso de las facultades establecidas en el artículo 84 de la LGT, este Consejo Directivo deberá *tomar cuantas decisiones sean necesarias para viabilizar el cumplimiento de las disposiciones de la Ley;*

VISTA: La Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, del 27 de mayo de 1998;

VISTA: La Ley No. 53-07, sobre Crímenes y Delitos de Alta Tecnología;

VISTA: La Ley No. 140-13, del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad (9-1-1), del 26 de septiembre de 2013;

VISTA: La Resolución No. 110-12 contentiva 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: OTORGAR de un plazo de seis (6) meses, a partir de la publicación de la presente resolución, para que todos los usuarios titulares de teléfonos móviles pre-pagos validen ante sus correspondientes prestadores de servicios públicos de telefonía donde tienen líneas activas su identificación para las respectivas líneas telefónicas que tienen en vigencia, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 31 del Reglamento General del Servicio Telefónico, para que dichos prestadores eliminen cualquier línea telefónica que no haya sido contratada por los usuarios y aparezcan registrados a nombre de ellos.

SEGUNDO: ORDENAR a todas las prestadoras de servicios públicos de telefonía pre-paga validar y confirmar la identidad de los usuarios con líneas activas, para lo cual dispondrán de un plazo de seis (6) meses, a contar desde la entrada en vigencia de la presente resolución.

PÁRRAFO: La identificación de los usuarios se efectuará mediante un documento acreditativo de identidad, haciéndose constar el nombre, apellidos y nacionalidad del solicitante, así como el número correspondiente al documento identificativo utilizado y la naturaleza o denominación de dicho documento. En el supuesto de personas jurídicas, la identificación se realizará aportando el Registro Nacional de Contribuyentes (RNC), y se hará constar en la denominación social.

TERCERO: ORDENAR que transcurrido el aludido plazo de seis (6) meses, las prestadoras de servicios públicos de telefonía desactiven aquellas líneas telefónicas respecto de las que no se haya podido cumplir con la obligación de validación de inscripción dispuesta por la presente Resolución, sin perjuicio de la compensación que, en su caso, corresponda al titular de las mismas por el saldo pendiente de consumo.

CUARTO: DISPONER que las prestadoras de servicios públicos de telefonía habiliten mediante un portal permanente en Internet, la información relativa a las líneas telefónicas asociadas a su documento acreditativo de identidad de manera segura y respetando los principios de privacidad y confidencialidad, en un plazo no mayor de un (1) mes contado a partir de la entrada en vigencia de la presente resolución.

QUINTO: ORDENAR a las prestadoras de servicios públicos de telefonía a colaborar con el **INDOTEL** en la difusión a todos sus usuarios de las disposiciones contenidas en la presente resolución.

SEXTO: DECLARAR que la presente resolución es de obligado e inmediato cumplimiento, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 99 de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98.

SEPTIMO: DISPONER que la presente Resolución sea publicada en un periódico de circulación nacional, en el Boletín Oficial del **INDOTEL** y en la página Web que esta institución mantiene en la red de Internet y se le notifique al Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, (**PRO CONSUMIDOR**).

Así ha sido aprobada, adoptada y firmada la presente Resolución a mayoría de votos por el Consejo Directivo del **Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)**, con el voto disidente del consejero Roberto Despradel Catrain, el cual se encuentra anexo a esta resolución, en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, hoy día once (11) del mes de octubre del año dos mil trece (2013).

Firmados:

Gedeón Santos
Presidente del Consejo Directivo

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

Juan Antonio Delgado
Miembro del Consejo Directivo

Roberto Despradel
Miembro del Consejo Directivo

Nelson Guillén Bello
Miembro del Consejo Directivo

Pedro J. Mercado G.
Director Ejecutivo
Secretario del Consejo Directivo

Voto disidente en lo concerniente a los artículos 2 y 3 de la Resolución No. 039-13 y a los aspectos de la temporalidad del artículo 4 de la misma.

Si bien es positiva y apropiada la creación de mecanismos de inscripción y validación de identidad, en complemento a las normativas vigentes, estos deben estar enfocados, en un inicio, en resaltar las ventajas para los propios usuarios en la identificación de sus líneas telefónicas, más aún bajo la actual coyuntura de implementación del Sistema Nacional de Atención de Emergencias y Seguridad. Estas ventajas, sin embargo, no deberían ir en detrimento de la propia utilización del servicio de telefonía por los usuarios.

En lo concerniente al artículo 2, debido a la naturaleza del servicio pre-pago es previsible que se torne operativamente complejo el poder “validar y confirmar” la identidad del usuario sin que estos se presenten de manera física a sus correspondientes prestadores, como bien expresa el artículo 1°, recayendo pues la verdadera eficacia de la iniciativa en la actitud del propio usuario sobre los beneficios de la presente resolución.

Por consiguiente, mecanismos de persuasión sobre las ventajas al usuario, así como mecanismos de auto consulta como bien expresa el artículo 4, podrían alcanzar los beneficios buscados sin afectar negativamente a la utilización del servicio. De manera particular a este articulado, la temporalidad de la aplicación de la medida no necesariamente toma en consideración las potenciales complejidades en su proceso de implementación.

Finalmente, todos estos aspectos y otros derivados debieron haber sido evaluados, vía un mecanismo de consulta pública, como bien expresa el artículo 93 de la ley de telecomunicaciones.