



**PRO CONSUMIDOR**  
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN  
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR



**ACUERDO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL ENTRE EL INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL) Y EL INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR (PRO CONSUMIDOR).**

De una parte, el **INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL)**, órgano regulador de las telecomunicaciones, con carácter de entidad estatal descentralizada, con autonomía funcional, jurisdiccional y financiera, creado y organizado de conformidad con la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98, de fecha 27 del mes de mayo del año 1998, provista del Registro Nacional de Contribuyente (R.N.C.) núm. 401-50891-5, con su domicilio y asiento social en el edificio Osiris, núm. 962 de la Avenida Abraham Lincoln de la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, debidamente representado por el Presidente del Consejo Directivo, **Nelson José Guillén Bello**, dominicano, mayor de edad, titular de la Cédula de Identidad y Electoral núm. 002-0124513-1, domiciliado y residente en esta ciudad, institución que en lo adelante y para los fines y consecuencias del presente Convenio de Cooperación se denominará como “**INDOTEL**” o por su nombre completo; y

De otra parte, el **INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR (PRO CONSUMIDOR)**, entidad estatal descentralizada, con autonomía funcional, jurisdiccional y financiera, con patrimonio propio y personalidad jurídica, creada en virtud de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario núm. 358-05, con su domicilio social en la Avenida Charles Summer núm. 33, Los Prados, de esta Ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, debidamente representada por su Directora Ejecutiva, **Dra. Anina del Castillo**, dominicana, mayor de edad, casada, portadora de la cédula de identidad y electoral núm. 001-0059896-0, domiciliada y residente en esta ciudad; que en lo adelante del presente acuerdo se denominará “**PRO CONSUMIDOR**” o por su nombre completo;

**PREÁMBULO:**

**POR CUANTO:** La Constitución de la República, en su artículo 53, le reconoce derechos a los consumidores al establecer que *“toda persona tiene derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, a una información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y las características de los productos y servicios que use o consuma, bajo las previsiones y normas establecidas por la Ley”*; y además establece que *“las personas que resulten lesionadas o perjudicadas por bienes y servicios de mala calidad, tienen derecho a ser compensadas o indemnizadas conforme a la Ley”*.

**POR CUANTO:** Por su parte, la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98, crea el **INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL)**, como órgano regulador de las telecomunicaciones, con carácter de entidad estatal descentralizada, con autonomía funcional, jurisdiccional y financiera, patrimonio propio y personalidad jurídica, con capacidad jurídica para adquirir

*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten signature]*

derechos y contraer obligaciones, realizar los actos y ejercer los mandatos previstos en dicha ley y sus reglamentos.

**POR CUANTO:** La Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98, establece, entre otros, los siguientes objetivos del **INDOTEL**: i) promover el desarrollo de las telecomunicaciones, implementando el principio del servicio universal definido por la Ley; y ii) 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 la presente Ley y sus reglamentos, entre otros.

**POR CUANTO:** La Ley núm. 358-05 General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, crea el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (**PRO CONSUMIDOR**), y lo define como una *“entidad estatal descentralizada con autonomía funcional, jurisdiccional y financiera, patrimonio propio y personalidad jurídica con la responsabilidad de definir, establecer y reglamentar las políticas, normas y procedimientos, necesarios para la aplicación adecuada de esta Ley, su reglamento y las normas que se dicten para la obtención de los objetivos y metas perseguidas a favor de consumidores y usuarios de bienes y servicios en la República Dominicana”*;

**POR CUANTO:** La Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario tiene por objeto establecer un régimen de defensa de los derechos de los consumidores y usuarios, a los fines de garantizar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores, consumidores de bienes y usuarios de servicios, sean de derecho público o privado, nacionales o extranjeros, en armonía con las disposiciones al efecto contenidas en las leyes sectoriales.

**POR CUANTO: PRO CONSUMIDOR** ha definido su política y estrategias a través de la protección a los consumidores y usuarios de bienes y servicios, mediante la aplicación de las normas jurídicas establecidas.

**POR CUANTO: PRO CONSUMIDOR** tiene como función la comunicación y coordinación adecuada con las demás organizaciones y entidades públicas y privadas, que tengan incidencia o relación, por su operatividad y/o disposiciones legales, con la protección de los derechos del consumidor.

**POR CUANTO:** El Reglamento sobre derechos y obligaciones de los usuarios y prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, dictado mediante Resolución núm. 067-17 de fecha 25 de octubre 2017 por el Consejo Directivo del **INDOTEL**, en su artículo 9 establece que “los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones tienen derecho a presentar quejas y reclamaciones en ocasión de los servicios contratados”.

**POR CUANTO:** Es interés de **INDOTEL** dar a conocer la labor llevada a cabo en aras de garantizar los derechos de los usuarios, en los lugares más remotos del país, así como proveer vías de fácil acceso para la presentación de quejas y denuncias.

**POR CUANTO:** Asimismo, el Reglamento para la solución de controversias entre los usuarios y las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, dictado mediante Resolución Núm. 013-17, establece en su artículo 4 que son asuntos susceptibles de reclamación *“aquellos relativos al cumplimiento efectivo respecto a la provisión del servicio, a una facturación acorde a lo consumido y en ocasión al contrato de servicio, instalación, activación o cancelación, traslado, suspensión o corte, retiro, averías, problemas de calidad en los servicios, falta de entrega o entrega tardía de la factura, si aplica, en el domicilio del usuario o en su dirección electrónica si el usuario así lo autorizare y en*

general, cualquier reclamo o queja basado en el servicio brindado, excepto reclamaciones de indemnización por daños y perjuicios”.

**POR CUANTO:** En virtud de que forma parte de los derechos de los consumidores de bienes y servicios, así como también de los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, recibir de forma gratuita información sobre los procedimientos para la realización de reclamos, el **INDOTEL** y **PRO CONSUMIDOR** deben garantizar los medios por los cuales dichos consumidores y usuarios pueden canalizar sus quejas y reclamaciones con relación a los bienes adquiridos y servicios contratados.

**POR CUANTO:** El presente Acuerdo se encuentra enmarcado por los principios de lealtad institucional, coordinación y colaboración, y eficacia de la actividad administrativa, establecidos en la Ley 247-12 Orgánica de Administración Pública, en su artículo 12, numerales “3”, “6”, “4”, respectivamente, a saber:

*“(…) Los entes y órganos que conforman la Administración Pública actúan y se relacionan de acuerdo con el principio de lealtad institucional y, en consecuencia: (i) respetarán el ejercicio legítimo de las competencias por parte de otros órganos y entes administrativos; ii) considerarán, en el ejercicio de sus competencias propias, la totalidad de los intereses públicos implicados y, en concreto, aquellos cuya gestión esté encomendada a otros entes u órganos; (iii) facilitarán a los otros órganos y entes la información que precisen sobre la actividad que desarrollen en el ejercicio de sus propias competencias, los cuales en el uso de dichas informaciones respetarán cualquier limitación dispuesta por la ley, y (iv) prestarán, en el ámbito propio, la cooperación y asistencia que los otros entes y órganos pudieran requerir para el ejercicio de sus competencias. Las normas y actos dictados por un ente u órgano administrativo en el ejercicio de sus competencias propias deberán ser acatados por los demás entes y órganos, aunque no dependan jerárquicamente entre sí o pertenezcan a otro ámbito de la Administración Pública.*

*(…) Las actividades que desarrollen los entes y órganos de la Administración Pública estarán orientadas al logro de los fines y objetivos de la República, para lo cual coordinarán su actuación bajo el principio de unidad de la Administración Pública. La organización de la Administración Pública comprenderá la asignación de competencias, relaciones, instancias y sistemas de coordinación necesarios para mantener una orientación institucional coherente, que garantice la complementariedad de las misiones y competencias de los entes y órganos administrativos de conformidad con la Constitución y la ley. Los entes y órganos de la Administración Pública colaborarán entre sí y con las otras ramas de los poderes públicos en la realización de los fines del Estado (...) La actividad de los entes y órganos de la Administración Pública perseguirá el cumplimiento de los objetivos y metas fijados en las normas, planes y convenios de gestión, bajo la orientación de las políticas y estrategias establecidas por el o la presidente de la República. La Administración Pública debe garantizar la efectividad de los servicios públicos y otras actividades de interés general, en especial su cobertura universal, continua y de calidad. Todo procedimiento administrativo debe lograr su finalidad y evitar dilaciones indebidas. La actividad de las unidades administrativas sustantivas de los entes y órganos de la Administración Pública del Estado se corresponderá a la misión de éstas, y la actividad desarrollada por las unidades administrativas de apoyo técnico y logístico se adaptará a las de aquellas.”*

**POR CUANTO:** El principio de eficacia de la actuación administrativa se encuentra consagrado en la Ley No. 107-13 Sobre derechos y deberes de las personas en sus relaciones con la administración pública, en su artículo 3, numeral 6, el cual establece que respecto a los procedimientos administrativos *“las autoridades removerán de oficio los obstáculos puramente formales, evitarán la falta de respuesta a las peticiones formuladas, las dilaciones y los retardos”.*

**POR CUANTO:** Además la indicada Ley, hace referencia al principio de asesoramiento, a la luz del cual “el personal al servicio de la Administración Pública deberá asesorar a las personas sobre la forma de presentación de las solicitudes y tramitación”.

**POR CUANTO:** Bajo el amparo del principio de celeridad contenido en la referida Ley, con el propósito de mejorar la prestación de los servicios públicos “(...) las autoridades impulsarán oficiosamente los procedimientos e incentivarán el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones a los efectos de que los procedimientos se tramitan con diligencia y sin dilaciones injustificadas, de manera escrita o a través de técnicas y medios electrónicos”.

**POR CUANTO:** Es interés de **INDOTEL** y **PRO CONSUMIDOR**, aunar esfuerzos para la concretización de sus iniciativas particulares orientadas a la protección de los derechos de consumidores y de sus iniciativas particulares orientadas a la protección de los derechos de consumidores y usuarios de los servicios de telecomunicaciones y del comercio electrónico. En ese sentido, el **INDOTEL** y **PRO CONSUMIDOR** han elaborado la Guía de Buenas Prácticas orientada al consumidor o usuario del comercio electrónico, la cual constituye un instrumento importante para la orientación del consumidor a la hora de realizar una comprar contratar un servicio utilizando una plataforma electrónica o página Web.

**POR CUANTO:** Resulta de vital importancia para el **INDOTEL** y **PRO CONSUMIDOR** colaborar con la publicidad, divulgación y conocimiento de la Guía por parte de los consumidores o usuarios del comercio electrónico de la República Dominicana.

**POR CUANTO:** El comercio electrónico en la República Dominicana ha tenido un crecimiento significativo en la última década como consecuencia de la gran cantidad de personas conectadas al Internet. La variedad de comercio que se realiza por esta vía, viene generando la utilización de métodos innovadores como son la transferencia de fondos de forma electrónica, cadenas en el suministro del producto o servicio, marketing en línea, procesamiento de datos personales y financieros, intercambio electrónico de informaciones, entre otros.

**POR CUANTO:** El Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario (Pro Consumidor) recibe quejas de los consumidores o usuarios del comercio electrónico. Estas quejas versan sobre diferentes aspectos que envuelven la actividad comercial en línea, por consiguiente, resultan de vital importancia para el **INDOTEL** y **PRO CONSUMIDOR**, el tratamiento estadístico de las informaciones relevantes generadas por los consumidores o usuarios al momento de interponer su queja o denuncia, que permitan la realización de estudios organizados y dirigidos a crear las bases técnicas y normativas sobre las cuales deba orientarse la actividad del comercio electrónico en el país, y en especial para garantizar los derechos de los consumidores y usuarios.

**POR CUANTO:** Ambas entidades tienen común interés en desarrollar iniciativas que redunden en beneficio del país, por cuanto están compelidas a brindar atención a los requerimientos de la sociedad, con miras a contribuir al logro del bienestar y el progreso de la nación, acorde con los principios de lealtad institucional, coordinación y colaboración, y eficacia de la actividad administrativa antes citados.

**POR CUANTO:** La amplitud, dispersión y atomización de la protección a los derechos de los consumidores de bienes, usuarios de servicios y de las telecomunicaciones, requieren construir la mayor sinergia posible para garantizar el respeto de estos derechos, consolidando, cuando sea necesario, los procedimientos, de manera que se contribuya a eficientar la actividad administrativa orientada hacia la protección de los derechos de consumidores y usuarios.

**POR CUANTO:** Las partes han manifestado su voluntad de suscribir acuerdos de cooperación mediante los cuales pueden potenciar sus capacidades y fortalezas individuales, así como transferir conocimientos, experiencias e informaciones que faciliten la consecución de sus objetivos individuales, dentro del marco de la cooperación mutua.

**Vista:** La Constitución de República Dominicana, proclamada el 15 de junio del 2015;

**Vista:** La Ley General de Telecomunicaciones, Núm. 153-98;

**Vista:** La Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, Núm. 358-05;

**Vista:** La Ley Núm. 247-12, Orgánica de Administración Pública;

**Vista:** La Ley Núm. 107-13 sobre derechos y deberes de las personas en sus relaciones con la administración pública;

**Vista:** La Ley Núm. 126-02 sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firma Digital, del 4 de septiembre del año 2002;

**Vista:** La Resolución Núm. 110-12, que aprueba el Reglamento General del Servicio Telefónico, dictada por el Consejo Directivo de **INDOTEL**, y modificado mediante las Resoluciones Núm. 003-13 y 062-17;

**Vista:** La Resolución Núm. 062-17, que dicta el Reglamento sobre derechos y obligaciones de los usuarios y prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones;

**Vista:** La Resolución Núm. 013-17, que aprueba el Reglamento para la solución de controversias entre los usuarios y las prestadoras de los servicios públicos de las telecomunicaciones, dictada por el Consejo Directivo de **INDOTEL**;

**Vista:** La Guía de Buenas Prácticas orientada al consumidor o usuario del comercio electrónico, elaborada por el **INDOTEL** y **PRO CONSUMIDOR**.

Por lo tanto y en el entendido de que el anterior preámbulo forma parte integral del presente acuerdo; **LAS PARTES**, libre y voluntariamente,

#### **HAN CONVENIDO Y PACTADO LO SIGUIENTE:**

**ARTÍCULO PRIMERO: OBJETO.-** El presente acuerdo tiene como finalidad establecer las obligaciones y compromisos de cada una de **LAS PARTES** para llevar a cabo las siguientes acciones de colaboración:

- a) Dar atención a los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones en los puntos a nivel nacional de **PRO CONSUMIDOR**, sobre la presentación de quejas y reclamaciones con relación a los servicios contratados, así como la difusión de las informaciones y servicios relacionados al **INDOTEL**.
- b) Recibir quejas y denuncias de los usuarios presentadas respecto de los servicios ofrecidos por las prestadoras, mediante la asistencia para completar los formularios de reclamos en el portal web del **INDOTEL** y realizar los asentamientos correspondientes.
- c) Publicitar, promover y ofrecer, tanto en formato físico como electrónico, la Guía de Buenas

Prácticas orientada al consumidor o usuario del comercio electrónico.

- d) Elaborar y compartir entre **LAS PARTES** estadísticas, datos o informaciones, relacionadas con todas las actividades de los consumidores o usuarios realizadas en el comercio electrónico, que den lugar a la presentación por parte de éstos a quejas o denuncias, siempre salvaguardando el derecho a la privacidad de las personas.

**ARTÍCULO SEGUNDO: RESPONSABILIDADES.-** Sin carácter excluyente o limitativo de lo establecido en otras cláusulas del presente acuerdo, **LAS PARTES** declaran y aceptan las obligaciones indicadas a continuación:

2.1. El **INDOTEL** se compromete dentro su competencia a:

- a) Impulsar acciones que procuren la inclusión del Derecho de los consumidores de bienes y servicios dentro de las competencias de los derechos de los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.
- b) Crear las condiciones para que **PRO CONSUMIDOR** pueda ofrecer programas de formación continua a los miembros y colaboradores del **INDOTEL**, relacionados con el acápite (a).
- c) Poner a disposición de **PRO CONSUMIDOR** las informaciones pertinentes del **INDOTEL**, a través del Departamento de Inteligencia y Mercado para posibles investigaciones.
- d) Incorporar en sus programas de trabajo intervenciones de contenido sobre los derechos del consumidor y usuario, a fin de asegurar un conocimiento general y básico sobre los derechos de los consumidores y usuarios, así como también las obligaciones y deberes de los proveedores.
- e) Poner a disposición de **PRO CONSUMIDOR** los medios de comunicación del **INDOTEL**, a fines de promover las acciones a ejecutar en el presente acuerdo.
- f) Identificar esfuerzos en función de articular los ámbitos de actuación desde el punto de vista de los actores.
- g) Capacitar al personal de **PRO CONSUMIDOR** para dar asistencia a los usuarios para la presentación de quejas y denuncias a través del portal web del **INDOTEL** y realizar los asentamientos correspondientes;

2.2. **PRO CONSUMIDOR** se compromete dentro de su competencia a:

- a) Canalizar las informaciones que estén llamadas a alertar, advertir, instruir y educar al consumidor sobre temas particulares en materia de consumo y servicios públicos de telecomunicaciones, a través de guías, brochures, volantes, charlas, informes, alertas o cualquier medio de comunicación disponible.
- b) Realizar investigaciones de hábitos de consumo de la comunidad de servicios públicos de telecomunicaciones que permitan el diseño e implementación de las acciones previstas en este acuerdo.

- c) Elaborar contenidos orientados al consumo de servicios de telecomunicaciones.
- d) Poner a disposición del **INDOTEL** sus puntos a nivel nacional para la ejecución eficiente del objeto del presente Convenio.
- e) Llevar registro de las quejas y reclamaciones realizadas en sus puntos a nivel nacional.
- f) Colocar en sus puntos a nivel nacional y en la página que mantiene la institución en el internet, a disposición de los usuarios, la Guía de Buenas Prácticas orientada al consumidor del comercio electrónico.
- g) Ofrecer al **INDOTEL** las estadísticas e informaciones relativas a la compra y venta realizadas por los consumidores o usuarios por internet.
- h) Promover la formación y capacitación del personal técnico y administrativo involucrado.

**PÁRRAFO:** Las estadísticas, datos o informaciones mencionadas en el presente Artículo, serán enviados al **INDOTEL** con una frecuencia mensual y/o trimestral, por la vía de correo electrónico al contacto de seguimiento designado, en el formato convenido por **LAS PARTES**.

**2.3 LAS PARTES** se comprometen dentro de sus competencias a:

- a) Incentivar el consumo responsable y las buenas prácticas comerciales en materia de consumo de servicios públicos de telecomunicaciones.
- b) Analizar, acordar y ajustar los aportes económicos para realizar las acciones de colaboración interinstitucional que resulten del presente acuerdo, conforme al plan de trabajo y presupuestos formulados, previa aceptación de los representantes designados al efecto.
- c) Coordinar acciones formativas sobre el derecho del consumidor y el buen manejo de los prestadores de servicios en materia de telecomunicaciones; así como también programas de pasantías educativas, con el fin de vincularlos con la práctica profesional de **PRO CONSUMIDOR e INDOTEL**.
- d) Impartir charlas, realizar seminarios, conferencias y talleres que permitan transmitir a los usuarios, informaciones relativas a la Ley General de Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios núm. 358-05, y la Ley General de Telecomunicaciones No.153-98.
- e) Contribuir con sus experiencias y capacidades institucionales y administrativas en el marco de coordinación interinstitucional para promover y apoyar en los temas de competencia de ambas instituciones.
- f) Promover el desarrollo de las capacidades en las decisiones efectivas de consumo de servicios de telecomunicaciones.
- g) Designar áreas institucionales responsables del diseño y ejecución de los planes y programas necesarios para cumplir lo planteado en el presente acuerdo y designar los integrantes de la Mesa de Trabajo Conjunta.
- h) Vincular sus mecanismos de comunicación e información previo acuerdo.

- i) Velar por el buen uso y destino de los equipos, insumos, materiales, así como el buen desempeño del personal de la institución que se disponga para el cumplimiento del presente convenio.

**2.4 De la Mesa de Trabajo: LAS PARTES** acuerdan la creación de una Mesa de Trabajo Conjunta, cuya finalidad será:

- a) Velar por el cumplimiento de las estrategias y políticas del presente acuerdo.
- b) Coordinar la elaboración, seguimiento y evaluación de los planes y proyectos que surjan como parte del acuerdo.
- c) Elaborar los planes de acción y de presupuesto, de cara al presente acuerdo.
- d) Elaborar propuestas de acciones conjuntas.

**PÁRRAFO I: Modalidad de Ejecución.** La ejecución del presente Convenio se ejecutará a través de Mesas de Trabajo, las cuales serán coordinadas con enlaces de ambas partes. Los representantes designados podrán reunirse previa convocatoria en el domicilio establecido por las partes en este convenio o donde lo decidan. El objetivo de estas mesas es viabilizar, gestionar y dar seguimiento a los compromisos asumidos para la ejecución del convenio, de modo que no haya dilaciones. En virtud de cada reunión se levantará un informe que incluirá una descripción de las necesidades, requerimientos y un cronograma de actividades conjuntas, visitas, suministro de información, presupuesto y las estrategias de trabajo. Las instituciones abajo firmantes designarán a uno o varios representantes, a los fines de establecer canales de comunicaciones eficientes.

**PÁRRAFO II:** La organización y estructura de la Mesa de Trabajo, así como sus mecanismos de funcionamiento serán definidos de común acuerdo por **LAS PARTES**, dentro de un plazo que no excederá los dos (2) meses contados a partir de la firma del presente documento.

**ARTÍCULO TERCERO: DURACIÓN Y MODIFICACIÓN.-** Este acuerdo entrará en vigor desde su firma, **LAS PARTES** podrán dar por terminada la vigencia del presente acuerdo, previo aviso por escrito a la otra parte con por lo menos treinta (30) días calendario de anticipación.

**PÁRRAFO ÚNICO:** A los fines de que la parte interesada pueda realizar enmiendas o modificaciones, deberá ser notificado por escrito a la otra parte solicitando su aprobación, con un plazo de antelación de treinta (30) días calendario, no pudiendo dicha modificación interrumpir los proyectos en ejecución bajo los términos del presente convenio, salvo pacto en contrario por escrito entre **LAS PARTES**.

**ARTÍCULO CUARTO: SEGUIMIENTO.-** La designación de los funcionarios o empleados para la aplicación de las obligaciones dimanadas en el presente Convenio, será acordado de mutuo acuerdo por **LAS PARTES**.

4.1 Las personas nombradas por el **INDOTEL** y **PRO CONSUMIDOR** para el seguimiento al cumplimiento del presente convenio asumirán las funciones de coordinadores para la puesta en práctica de los proyectos que garanticen el cumplimiento de las obligaciones respectivas de **LAS PARTES**.

4.2 La elección de la persona coordinadora deberá ser notificada por escrito por vía física o por vía

digital de correo electrónico entre **LAS PARTES**, con el correspondiente acuse de recibo de la parte receptora, en los primeros treinta (30) días calendario que sigan a la firma de este Convenio.

4.3 El incumplimiento reincidente de las obligaciones de estos coordinadores dará lugar al nombramiento de nuevos coordinadores para garantizar la continuidad del presente Convenio.

**ARTÍCULO QUINTO: AUTONOMÍA DE LAS PARTES.-** Queda entendido entre las partes que suscriben el presente documento, que ambas deberán respetar los ámbitos legales de cada una, que la relación entre ellas será la de entidades independientes y que nada de lo dispuesto en el presente documento podrá interpretarse en el sentido de constituir a ninguna de ellas como dependiente de la otra. Como consecuencia de lo anterior, ninguna de las partes tendrá la facultad de actuar en nombre de la otra ni de comprometerla de ninguna forma, ni de hacer declaraciones sobre la otra en nombre de la otra parte, a menos que haya sido previamente acordado por escrito entre ellas.

5.1 No existirá régimen de solidaridad entre **LAS PARTES** firmantes de este convenio frente a terceros, por las obligaciones que específicamente asumen debido al mismo. El presente convenio no limita el derecho de **LAS PARTES** a la celebración de acuerdos similares con otras instituciones.

**ARTÍCULO SEXTO: FUERZA MAYOR.-** Ninguna de **LAS PARTES** será responsable por demoras o faltas en la ejecución de las obligaciones aquí contenidas, debido a causas de fuerza mayor. A los fines de este Convenio se entenderá por fuerza mayor un hecho o situación que esté fuera del control de **LAS PARTES**. Es decir, que sea imprevisible, inevitable y que no tenga como origen la negligencia, desconocimiento o falta de cuidado de la misma.

**ARTÍCULO SÉPTIMO: CONFIDENCIALIDAD.- LAS PARTES** durante y después del término de este acuerdo se comprometen a mantener estricta confidencialidad respecto a las informaciones que se pueda generar fruto de la cooperación objeto del presente acuerdo. **LAS PARTES** continuarán observando esta cláusula, aunque sus derechos y obligaciones bajo este acuerdo hayan llegado a su fin.

**ARTÍCULO OCTAVO: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.-** En caso de desacuerdo en virtud de la suscripción del presente documento, **LAS PARTES** negociarán para resolver las diferencias de buena fe, en un plazo no mayor de sesenta (60) días calendario. En el caso en que transcurra el plazo sin solución satisfactoria y dicha discrepancia afecte el desarrollo de los objetivos comunes de este acuerdo, el mismo se considerará terminado de pleno derecho y sin necesidad de intervención judicial alguna, sin responsabilidad para ninguna de las partes.

**ARTÍCULO NOVENO: CUMPLIMIENTO DE LAS LEYES, REGLAMENTOS Y CONTRATOS.-** Queda expresamente entendido que la ejecución de las acciones y compromisos asumidos por **LAS PARTES** en virtud del presente Convenio, en modo alguno no podrá implicar el desconocimiento o incumplimiento de las obligaciones del **INDOTEL** frente a las empresas de servicios públicos de telecomunicaciones o la defensa ante violaciones de los derechos que le corresponden a las mismas, al tenor de la Ley núm. 153-98, de los Reglamentos aprobados por Resoluciones dictadas por el Consejo Directivo de dicha entidad o en virtud de los Contratos suscritos con estas últimas por el órgano regulador.

**ARTÍCULO DÉCIMO: ELECCIÓN DE DOMICILIO.-** Para los fines y consecuencias legales de este acuerdo, **LAS PARTES** hacen elección de domicilio en las direcciones mencionadas al inicio del presente documento.

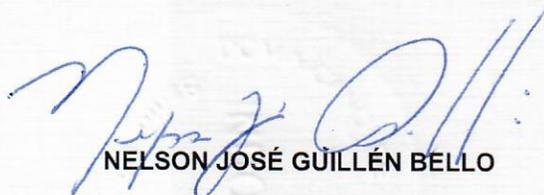
**ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO: NOTIFICACIONES.-** Ambas partes acuerdan enviar y recibir comunicaciones por escrito en el marco del presente Convenio, tanto por vía física como por vía digital de correo electrónico, las cuales se considerarán recibidas por el correspondiente acuse de recibo de la parte receptora.

11.1 La elección de una dirección de correo electrónico fijo para estos fines deberá ser notificada por escrito entre **LAS PARTES** en los primeros treinta (30) días calendario que sigan a la firma de este Convenio.

**HECHO, LEÍDO, APROBADO Y FIRMADO DE BUENA FE**, en tres (3) ejemplares originales de un mismo tenor y efecto jurídico, uno para cada parte firmante, y el otro para ser entregado al Notario Público actuante. En la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, a los diecinueve (19) días del mes de noviembre del año dos mil diecinueve (2019).

**POR EL INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL):**

**POR EL INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR (PRO CONSUMIDOR):**

  
**NELSON JOSÉ GUILLÉN BELLO**

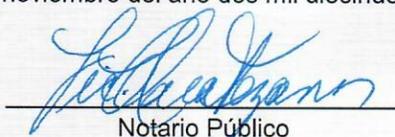
Presidente del Consejo Directivo

  
**ANINA DEL CASTILLO**

Directora Ejecutiva

*Lic. Clara Isabel Tezanos Báez*

Yo, \_\_\_\_\_, Abogado Notario Público de los del Número para el Distrito Nacional, provisto de la matrícula del Colegio Dominicano de Notarios N<sup>o</sup> **#6998**, **CERTIFICO Y DOY FE**, que las firmas que anteceden fueron puestas libre y voluntariamente por los señores **NELSON JOSÉ GUILLÉN BELLO** y **ANINA DEL CASTILLO**, quienes han declararon bajo la fe de juramento que esas son las firmas que acostumbran a utilizar en todos los actos de su vida pública y privada. En la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, a los diecinueve (19) días del mes de noviembre del año dos mil diecinueve (2019).

  
Notario Público

CJ-CONV-0010-19

