

INDOTEL DA A CONOCER COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN MESAS TÉCNICAS DE REGULACIÓN Y DE PROTECCIÓN AL USUARIO

Con el objetivo de dar a conocer a los usuarios de las Telecomunicaciones los derechos y deberes que se derogan de sus contratos de servicio, el Indotel hace pública la emisión de la "Carta de Derechos y Deberes de los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones" y un plan que sustenta los "Compromisos" para la regulación del espectro que implica el uso de la transparencia en la exposición de la base de datos del Registro de Frecuencias en Línea.

Estos documentos surgen de intensas sesiones de trabajo de la Mesa Técnica de Protección al Usuario (MTPU) y la Mesa Técnica de Regulación (MTR) que tuvieron como soporte académico al INTEC y su Centro de Gobierno, Empresa y Sociedad (CEGES), el apoyo de las prestadoras y la asesoría del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) con el auxilio, además, de la consultora Cambridge International Consulting (CIC).

La Carta de Derechos y Deberes de los Usuarios de las Telecomunicaciones estará colocada de manera visible en las oficinas de las prestadoras así como publicada en sus canales de información al público, redes sociales, portal WEB y canales electrónicos.

COMPROMISOS DE LA MESA TÉCNICA DE PROTECCIÓN AL USUARIO (MTPU)

GUÍA DE CANCELACIÓN DE CONTRATOS DE SERVICIO:

- 1) Los usuarios podrán solicitar la cancelación de los servicios por falta de cobertura por razones ambientales.
- 2) Pueden cancelar en caso de mudanza y que la prestadora no pueda mantener el servicio en las mismas condiciones, ocasionando inconvenientes a los usuarios, que los lleva a solicitar la cancelación del servicio sin penalidad.
- 3) La mesa elaboró de manera conjunta un protocolo para fines de manejar reclamaciones o solicitudes de cancelación de servicios con o sin penalidad, atendiendo el caso de que se trate, tomando en cuenta las sugerencias emitidas por las prestadoras y los motivos de reclamaciones recibidos por el Indotel.

En tal sentido, las prestadoras se comprometen:

- a) A implementar este modelo sin interferir o sustituir la práctica de las prestadoras para retener al cliente.
- b) Reunir los datos generales del cliente y del servicio.
- c) Dar información del tipo de cancelación (con o sin penalidad).
- d) Documentar el motivo de la cancelación como pueden ser averías recurrentes, oferta no recibida, falta de facilidades para traslado de servicio, servicio activado sin autorización, incumplimiento de contrato, aumento de tarifa, degradación de cobertura, etc.
- e) Realizar una visita técnica al lugar donde el usuario tiene el servicio previo consentimiento de este.
- f) Cumplir con las acciones requeridas que se establezcan para cada motivo de cancelación y documentarlas debidamente para casos de reclamo.
- g) Crear junto al Indotel la lista de casos de cancelaciones y qué acciones y documentos son necesarios para validar la cancelación con o sin penalidad.

GUÍA PARA REPRESENTANTES DE VENTAS

Para la implementación de esta guía de ventas, las Prestadoras asumen el siguiente compromiso:

- a) Asegurarse que el vendedor informe las características de los planes disponibles y ponga en conocimiento al usuario de las informaciones básicas a la hora de que solicite un producto o servicio o adquirir un equipo.

Las informaciones son las siguientes:

- **Cantidad de minutos** que usa en un mes o periodo relacionado al plan en cuestión.
- **Telefonía móvil:** es importante saber si la persona desea obtener paquete de minutos dentro de la red para comunicarse con sus allegados, además de preguntar si envía mini mensajes (SMS).
- **Servicio de Internet:** se puede preguntar cuántas personas utilizarán el servicio en esa localidad para ver qué cantidad de datos le conviene contratar y la capacidad y velocidad que el usuario debe contratar.
- **Telefonía fija:** si se comunica con frecuencia fuera del país, y qué otros servicios adicionales les gustaría incluir.
- **Servicio de TV:** tipo de plan, programación y paquetes adicionales que el cliente normalmente prefiere.
- **Servicio de roaming:** frecuencia con que viaja al exterior y los destinos que acostumbra viajar.

Los representantes de ventas deben seguir una guía con la cual al momento de hacer la venta de un producto, servicio o equipo, el cliente quede debidamente informado de los parámetros básicos de su plan, la naturaleza del contrato y las obligaciones.

DOCUMENTO RESUMEN O CLÁUSULAS RELEVANTES DE CONTRATO

La Mesa Técnica propuso la creación de un Resumen de contrato que reunirá las informaciones o cláusulas más relevantes para el usuario al momento de contratar con una empresa prestadora. En tal sentido, las Prestadoras asumen el compromiso de:

- Presentar al momento de la firma del contrato una carátula que resuma los componentes de mayor relevancia para el usuario.
- Incluir en la carátula datos del usuario, un plan seleccionado (postpago, prepago, mixto, etc.) renta mensual, cantidad de minutos y datos para el roaming, cantidad de canales, servicios opcionales, velocidad, capacidad, etc.

- Condiciones de servicio, formulario de entrega, garantía del equipo y precio.
- Contrato: Duración mínima del paquete, fecha de contratación, penalidad por cancelación y costo por financiamiento.
- Referenciar la Carta de Derechos y Deberes de los Usuarios como parte integral del contrato.
- Cada prestadora debe indicar cuales son las principales obligaciones del usuario de acuerdo a su contrato.

Compromisos del Indotel:

- Regular para establecer un nuevo Reglamento de Contratos de Adhesión donde se fijen las posiciones acordadas en la Mesa Técnica.
- Monitorear los procesos de ventas tanto en las tiendas de las prestadoras y sus "dealers" para asegurar que sean respetados por todos los actores del mercado los parámetros básicos de la operación de ventas.
- Comunicar junto con las prestadoras sobre los deberes y derechos de los usuarios.

SISTEMA EN LÍNEA PARA RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y CONFLICTOS USUARIO-PRESTADORA

El Indotel asume el siguiente compromiso:

- Desarrollar una plataforma en línea que permita la gestión de reclamos bajo el esquema de una interacción fácil entre el usuario, la prestadora y el Indotel como intermediario para la solución de controversias.
- Dicha plataforma debe permitir al usuario registrar su queja y solicitud de intermediación en la base de datos con un nombre o número de usuario (ID) y contraseña. Este ID y contraseña le será válida para reclamaciones futuras y para verificar el estatus de sus reclamaciones.
- El sistema debe permitir el desistimiento de la queja por parte del usuario o el desinterés por parte de la prestadora de perseguir el caso si ambas partes están de acuerdo y llegan a un advenimiento, que es posible en todo estado del proceso.

Con este proceso se busca reducir los plazos del proceso de conocimiento de los recursos de queja entre usuarios y prestadoras. Actualmente los plazos del proceso, ocasionan trastornos a los usuarios y a las prestadoras, por lo que la implementación de este sistema, a la vez que permitirá mayor transparencia, consentirá que en tiempo real interactúen usuario, prestadora e Indotel, llegar a acuerdos o no, y concluir los casos de manera definitiva en una sola audiencia virtual.

COMPROMISOS DE LA MESA TÉCNICA DE REGULACIÓN (MTR)

1) TRANSPARENCIA/DATOS EN LÍNEA.

- a. **Base de datos Registro de Frecuencias:** Colgar en la página web del Indotel una base de datos que contenga el registro de todas las frecuencias asignadas hasta la fecha, incluyendo las autorizaciones emitidas por la antigua Dirección General de Telecomunicaciones (DGT).
- b. **Reporte Pagos CDT:** Colocar en la página web del Indotel un link que permita el acceso y consulta a los pagos mensuales de la Contribución al Desarrollo de las Telecomunicaciones (CDT) efectuados por las empresas concesionarias de los servicios públicos de telecomunicaciones.
- c. **Bases de datos Numeración asignada a las prestadoras:** Actualizar las bases de datos que actualmente están disponibles en la página web del Indotel contenidas de los Códigos de Servicios del Plan Técnico Fundamental de Numeración (Códigos NXX), los Códigos de Oficinas Centrales y Cobro Revertido (Líneas 200, Códigos Cortos) y cualquier otra numeración especial que sea manejada por el regulador.
- d. **Requerimiento de información vía digital:** Hacer un inventario de todos los reportes e indicadores requeridos por la normativa vigente, esto con la finalidad de determinar cuáles pueden ser remitidos en digital (vía correo electrónico) para fines de agilización y reducción de la cantidad de papel utilizada.

2) MEJORA DE LOS TIEMPOS DE RESPUESTAS

- a. **Denuncias de Competencia:** Reducir los tiempos y procesos que son llevados a cabo por el regulador para investigar las denuncias de prácticas contrarias a la libre y leal competencia, esto con la finalidad de que los mismos sean más eficientes y se pueda obtener una respuesta en el menor tiempo posible.
- b. **Ampliaciones de Concesión:** Simplificar el protocolo existente prestación de los servicios de acceso a internet. El objetivo es crear un proceso expedito para las solicitudes que sean exclusivamente para el servicio de internet, esto con el objeto de fomentar la prestación de este servicio sobre todo para aquellas empresas prestadoras del servicio de difusión por cable.

3) PROCEDIMIENTO COMUNICACIONES DE EMERGENCIA

- a. **Protocolo Comunicaciones de Emergencia:** Elaborar un nuevo protocolo para comunicaciones de emergencia, toda vez que el llevado a cabo actualmente resulta ser largo y poco eficiente.
- b. **Catálogo de Infraestructura Crítica:** Elaborar un catálogo de toda la infraestructura crítica de telecomunicaciones que actualmente poseen las empresas con el objetivo de identificar aquellas áreas de posibles amenazas naturales.

4) CARGOS DE INTERCONEXIÓN

- a. **Recursos contra la Resolución No. 031-15:** Notificar la resolución que emite la decisión que tomó el Consejo Directivo con relación a los recursos de reconsideración interpuestos contra la Resolución No. 031-15 la cual dio inicio al procedimiento para la fijación de cargos de interconexión conforme lo establecido en el Reglamento de Tarifas y Costos de Servicios en cumplimiento a lo ordenado por el Consejo Directivo en su resolución No. 009-14.
- b. **Retomar Proceso Fijación de Cargos:** Dictar la resolución mediante la cual será retomado el proceso de fijación de cargos de interconexión iniciado por la Resolución No. 031-15, incluyendo los pasos y el proceso a seguir para que el Consejo Directivo haga su pronunciamiento decisorio.

5) FISCALIZACIÓN DE OPERACIONES IRREGULARES

- a. **Actividades de Reventa Ilegal de Internet:** Elaborar un protocolo para el reporte y las denuncias de las presuntas actividades de reventa ilegal del servicio de acceso a internet que son identificadas por las prestadoras del servicio.

6) AGILIZACIÓN DE OBTENCIÓN DE PERMISOS / VENTANILLA ÚNICA

- a. **Incorporar Carta de No Objeción a la VUCE:** Incluir el procedimiento de emisión de Carta de No Objeción para la importación de equipos de telecomunicaciones para fines comerciales que utilizan el espectro en la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) manejada por la Dirección General de Aduanas (DGA).
- b. **Incorporar Certificado de Homologación a la VUCE:** Incluir el procedimiento de expedición del Certificado de Homologación para importación de equipos de telecomunicaciones para fines comerciales que utilizan el espectro a la Ventanilla Única de Comercio Exterior de la Dirección General de Aduanas (DGA).
- c. **Espacios y edificaciones del Indotel:** Inventariar los espacios y las edificaciones propiedad del Indotel para determinar cuáles pueden ser utilizadas para el despliegue de infraestructura compartida.
- d. **Diálogo Indotel y Fedomu:** Retomar el dialogo entre el Indotel y la Federación Dominicana de Municipios (Fedomu) con miras a abordar el tema de los permisos para la instalación de infraestructura de telecomunicaciones.

7) FINALIZAR PROCESO DE ADECUACIÓN DE CONCESIONES, CONTRATOS Y LICENCIAS

- a. **Certificados de Licencia:** Emitir los certificados de Licencia de todas las concesionarias que tengan contratos suscritos con el Indotel.
- b. **Modelo de Contrato de Concesión:** Elaborar un nuevo Modelo de Contrato de Concesión para la prestación de servicios finales.
- c. **Proceso de Adecuación:** Establecer un proceso de adecuación de las concesiones y licencias más simplificado y eficiente.

8) DIVIDENDO BANDA 700MHZ

- a. **Banda 700MHz:** elaborar y publicar la estrategia que será aplicada por el Indotel para el despeje de la banda de los 700MHz del espectro radioeléctrico.

9) REGLAMENTOS A MODIFICAR

- a. **Reglamento Participación:** Emitir y publicar la resolución que decide la suspensión de la entrada en vigencia del Reglamento General de Participación de Infraestructura aprobado por la Resolución No. 089-17.
- b. **PNAF:** Poner en consulta pública la actualización del Plan Nacional de Atribución de Frecuencias (PNAF).
- c. **Reglamento Autorizaciones:** Emitir y publicar la resolución que coloca en consulta pública la modificación del actual Reglamento de Concesiones, Licencias e Inscripciones en Registros Especiales, el cual pasará a llamarse Reglamento de Autorizaciones.
- d. **Derogaciones:** Elaboración de la Resolución mediante la cual el Consejo Directivo del Indotel derogará las siguientes reglamentaciones:
 - **Resolución Consejo Directivo No. 016-03:** Norma que reglamenta el suministro de información por las prestadoras de servicios de telecomunicaciones a los usuarios de estos servicios y la publicación de sus ofertas, con la finalidad de preservar el derecho de los usuarios a elegir libremente.
 - **Resolución Consejo Directivo No. 124-04:** Que ordena medidas en torno al servicio de correo de voz ofrecido por las prestadoras de servicios públicos finales de telecomunicaciones.
 - **Resolución Consejo Directivo No. 086-11:** Reglamento para la obtención y preservación de datos e informaciones por parte de los proveedores de servicios, en aplicación de las disposiciones de la ley no. 53-07, sobre crímenes y delitos de alta tecnología.

Firman Carta de Derechos y Deberes de Usuarios:

**CLARO ALTICE VIVA SKYMAX WIND TELECOM
ONEMAX COLUMBUS INTEC PNUD**