

# **INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL)**

## **RESOLUCIÓN NO. 024-17**

**QUE ORDENA EL INICIO DEL PROCESO DE CONSULTA PÚBLICA PARA DICTAR EL “REGLAMENTO QUE ESTABLECE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES”.**

El **Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)**, por órgano de su Consejo Directivo, en ejercicio de las atribuciones que le confiere la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, publicada en la Gaceta Oficial No. 9983, reunido válidamente previa convocatoria, dicta la siguiente **RESOLUCIÓN**:

Con motivo del inicio del proceso de consulta pública para dictar el **“REGLAMENTO QUE ESTABLECE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES”**.

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

**CONSIDERANDO:** Que la Constitución de la República Dominicana reconoce que la finalidad esencial del Estado es la protección efectiva de los derechos de la persona, el respeto de su dignidad y la obtención de los medios que le permitan perfeccionarse de forma igualitaria, equitativa y progresiva, dentro de un marco de libertad individual y de justicia social, compatibles con el orden público, el bienestar general y los derechos de todos y todas;

**CONSIDERANDO:** Que de igual forma, nuestra Carta Magna establece 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 consume, bajo las previsiones y normas establecidas por la ley. 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;

**CONSIDERANDO:** Que el artículo 147 de la Constitución Dominicana establece que los servicios públicos están desinados a satisfacer las necesidades de interés colectivo y serán declarados por ley, por lo que a tales fines 1) El Estado garantiza el acceso a servicios públicos de calidad, directamente o por delegación, mediante concesión, autorización, asociación en participación, transferencia de la propiedad accionaria u otra modalidad contractual, de conformidad con esta Constitución y la ley, seguidamente en su numeral 2) Los servicios públicos prestados por el Estado o por los particulares, en las modalidades legales o contractuales, deben responder a los principios de universalidad, accesibilidad, eficiencia, transparencia, responsabilidad, continuidad, calidad, razonabilidad y equidad tarifaria; 3) La regulación de los servicios públicos es facultad exclusiva del Estado. La ley podrá establecer que la regulación de estos servicios y de otras actividades económicas se encuentre a cargo de organismos creados para tales fines;

**CONSIDERANDO:** Que de conformidad con el precitado artículo 147 de la Carta Magna, el Estado por medio de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, ha delegado en el **Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)** la regulación y supervisión del desarrollo de los servicios públicos de telecomunicaciones en nuestro país;

**CONSIDERANDO:** Que el artículo 3 de la referida No. 153-98, señala como objetivos de interés público y social de esta Ley, el *“promover la prestación de servicios de telecomunicaciones con características de calidad y precio que contribuyan al desarrollo de las actividades productivas y de servicios en condiciones de competitividad internacional”* y *“garantizar el derecho del usuario a elegir el prestador del servicio de telecomunicaciones que a su criterio le convenga”*;

**CONSIDERANDO:** Que conforme al mandato de la Constitución de la República y de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, el **INDOTEL**, en nombre del Estado debe regular y mantener la vigilancia en la prestación de los servicios públicos, asegurando la correcta, efectiva, eficaz y continua prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, garantizando mayores estándares de calidad, igualdad, servicio universal y transparencia en la contratación y prestación de estos servicios;

**CONSIDERANDO:** Que, a tales fines, conforme al artículo 77, literal c, de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, uno de los objetivos del **INDOTEL**, como órgano regulador en materia de telecomunicaciones, es 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 de este 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 General de Telecomunicaciones, No. 153-98;

**CONSIDERANDO:** Que la obligación de velar adecuadamente por la protección de los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, adquiere mayor importancia tratándose de una industria o sector –como es el de las telecomunicaciones- de enorme impacto económico-social y masiva penetración;

**CONSIDERANDO:** Que la masificación del uso de los servicios de telecomunicaciones, así como el creciente uso de los servicios de valor agregado hacen necesario emitir una norma especializada, que contenga los aspectos y principios básicos relacionados con la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, y de manera especial la contratación de tales servicios, la cual es la etapa que da inició a la relación jurídica que surge entre las distintas compañías prestadoras de servicios y sus usuarios, de tal forma que se pueda asegurar la libertad de elección de los usuarios, la autonomía de la voluntad de las partes contratantes y la prestación del servicio en consonancia con los principios que han sido precedentemente enunciados;

**CONSIDERANDO:** Que, lo anterior, encuentra a su vez fundamento en el hecho de que este Consejo Directivo ha podido evidenciar a través de las distintas denuncias que se reciben a través del Centro de Asistencia a los Usuarios (CAU), la necesidad que existe de dictar una reglamentación que establezca el régimen de protección de los derechos de los

usuarios y la regulación de la contratación de servicios de telecomunicaciones, de forma tal que establezca de manera clara y precisa los derechos y obligaciones básicos que tienen las partes al momento de celebrar los contratos de estos servicios, a fin de crear un instrumento legal dotado de viabilidad y efectividad para el sector de las telecomunicaciones;

**CONSIDERANDO:** Que el literal a, del artículo 78 de la referida Ley No. 153-98, le otorga al órgano regulador la potestad de *elaborar reglamentos de alcance general y dictar normas de alcance particular, dentro de las pautas de la presente ley*;

**CONSIDERANDO:** Que conforme al artículo 84 de la precitada Ley, este Consejo Directivo es el competente para ejercer la potestad reglamentaria legalmente concedida al **INDOTEL**, al conferirle como una de sus funciones: *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*;

**CONSIDERADO:** Que en ejercicio de las facultades que esta normativa le otorga al órgano regulador, el **INDOTEL** está llamado a 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 de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones y el establecimiento de las obligaciones para los distintos agentes involucrados en la prestación de tales servicios<sup>1</sup>;

**CONSIDERANDO:** Que debido a que con el alcance del referido texto legal propuesto, se pretende establecer el marco regulatorio sobre protección de los derechos de los usuarios que se aplicará a la contratación y prestación de todos los servicios de telecomunicaciones prestados en el territorio nacional, la adopción de un reglamento con este nivel de amplitud y especificidad se hace impostergable en el estatus actual del nivel de penetración de la prestación de los servicios;

**CONSIDERANDO:** Que, el artículo 23 de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, No. 200-04, señala que *“Las entidades o personas que cumplen funciones públicas o que administran recursos del Estado tienen la obligación de publicar a través de medios oficiales o privados de amplia difusión, incluyendo medios o mecanismos electrónicos y con suficiente antelación a la fecha de su expedición, los proyectos de regulaciones que pretendan adoptar mediante reglamento o actos de carácter general, relacionadas con requisitos o formalidades que rigen las relaciones entre los particulares y la administración o que se exigen a las personas para el ejercicio de sus derechos y actividades*;

**CONSIDERANDO:** Que, de igual forma, el artículo 31 de la Ley sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, No. 107-13, establece como principios del procedimiento aplicable para la elaboración de

---

<sup>1</sup> Vale precisar, que dentro de las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, aprobadas por la Asamblea General en su resolución 39/248, de 16 de abril de 1985, ampliadas posteriormente por el Consejo Económico y Social en su resolución 1999/7, de 26 de julio de 1999, y revisadas y aprobadas por la Asamblea General en su resolución 70/186, de 22 de diciembre de 2015, se establece que los Estados Miembros deben establecer políticas de protección del consumidor que fomenten, entre otros, [...] d) términos contractuales claros, concisos, fáciles de entender que no sean injustos; señalando a su vez, que “26. Los consumidores deben gozar de protección contra abusos contractuales como el uso de contratos uniformes que favorecen a una de las partes, la no inclusión de derechos esenciales en los contratos (...)”

reglamentos; (i) *la audiencia de los ciudadanos afectados en sus derechos e intereses y la (ii) la participación del público;*

**VISTA:** La Constitución Política de la República Dominicana, de fecha 13 de junio de 2015, en sus disposiciones citadas;

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

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

**VISTA:** La Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, No. 200-04, promulgada el 28 de julio de 2004, en sus disposiciones citadas;

**VISTA:** La Ley No. 107-13 sobre los Derechos *de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo*”, de fecha 6 de agosto de 2013;

**VISTA:** La Resolución No. 110-12 del Consejo Directivo del **INDOTEL**, que aprueba el Reglamento General de Servicio Telefónico, y sus modificaciones realizadas mediante la Resolución No. 003-13;

**VISTA:** La Resolución del Consejo Directivo del **INDOTEL**, No. 013-17 de fecha 22 febrero de 2017, que aprueba el Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de las Telecomunicaciones;

**VISTAS:** Las demás piezas que componen el expediente.

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

**RESUELVE:**

**PRIMERO: ORDENAR** el inicio del proceso de consulta pública para dictar el **“REGLAMENTO QUE ESTABLECE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES”**, para que el mismo se lea conforme al texto anexo a la presente resolución.

**SEGUNDO: INSTRUIR** a la Dirección Ejecutiva para que disponga la publicación íntegra de la presente resolución en un periódico de circulación nacional y en la página Web que mantiene esta institución en la Internet, en la dirección [www.INDOTEL.gob.do](http://www.INDOTEL.gob.do), así como tenerla 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.

**TERCERO: OTORGAR** un plazo de treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha de la publicación de la propuesta de reglamento en un periódico de circulación nacional, para que los interesados presenten las

observaciones y comentarios que estimen convenientes al **REGLAMENTO DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y PRESTADORAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES**, 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:** Los comentarios y las observaciones a los que hace referencia el presente artículo deberán ser depositados en formato papel o en formato electrónico, redactados en idioma español, dentro del plazo anteriormente establecido, en las oficinas del **Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)**, ubicadas en el Edificio Osiris, marcado con el número 962 de la Avenida Abraham Lincoln de esta ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, en días y horas laborables; o por correo electrónico a la dirección [consultapublica@indotel.gob.do](mailto:consultapublica@indotel.gob.do), indicando en el asunto el número de la presente resolución.

**CUARTO: ORDENAR** a la Directora Ejecutiva notificar una copia certificada de la presente resolución, al Consejo Directivo del **INSTITUTO NACIONAL DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR (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.

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 veinticuatro (24) del mes de mayo del año dos mil diecisiete (2017).

Firmados:

**José Del Castillo**  
Presidente del Consejo Directivo

**Yván L. Rodríguez**  
En representación del  
Ministro de Economía, Planificación y Desarrollo  
Miembro Ex Oficio del Consejo Directivo

**Fabricio Gómez M.**  
Miembro del Consejo Directivo

**Marcos Peña Rodríguez**  
Miembro del Consejo Directivo

**Nelson Guillén Bello**  
Miembro del Consejo Directivo

**Israel González Ortiz**  
Consultor Jurídico  
Secretario *ad-hoc* del Consejo Directivo

# “REGLAMENTO QUE ESTABLECE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES”.

## CAPITULO I. DEFINICIONES, ALCANCE Y OBJETO.

### Artículo 1. Definiciones.

En adición a las definiciones establecidas en la Ley General de Telecomunicaciones No.153-98, las expresiones y términos que se emplean en el presente Reglamento tendrán el significado que se indica a continuación:

- 1. Cancelación del servicio:** Inhabilitación total del servicio contratado, la cual podrá efectuarse por solicitud directa del usuario titular o su representante autorizado o por la prestadora ante incumplimiento de las obligaciones por parte del usuario titular, ante una imposibilidad técnica de continuar prestando el servicio o por cualquier causa atendible establecida y pactada en los términos del contrato de adhesión de servicio.
- 2. Descuento:** Beneficio económico obtenido por el usuario al momento de contratar el servicio público de telecomunicación por concepto de reducciones totales o parciales de la facturación mensual, en el costo de adquisición de equipos utilizados para la prestación del servicio o en el cargo de instalación.
- 3. Factura:** Es todo documento remitido de manera física o electrónica, 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, se considerará factura el reporte emitido a solicitud del usuario que contiene el detalle de las recargas realizadas en su servicio durante los últimos sesenta (60) días calendario.
- 4. INDOTEL:** Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones, órgano regulador de las telecomunicaciones de la República Dominicana.
- 5. Ley:** Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98, promulgada por el Poder Ejecutivo en fecha 27 de mayo de 1998.
- 6. Período de facturación:** Es el lapso predefinido y recurrente en que se facturan los distintos servicios de telecomunicaciones recibidos por el usuario.
- 7. Período mínimo de vigencia:** Es la estipulación contractual en la que el usuario se obliga a no terminar anticipadamente sin justa causa su contrato de adhesión de prestación de servicios de telecomunicaciones, so pena de que el operador haga efectivo el cobro de los valores que para tales efectos se establezcan como penalidad.
- 8. Prestadora:** Persona jurídica facultada por la Ley y autorizada por el INDOTEL, para la explotación de servicios públicos de telecomunicaciones, que controle, administre, opere, maneje, provea o revenda en todo o en parte cualquier línea, sistema o servicio de telecomunicaciones en el país.

- 9. Servicios prepagados:** Aquellos servicios que para poder acceder a los mismos el usuario debe adelantar el pago de los consumos a realizar y no involucran el pago de una suma recurrente.
- 10. Unidad de Consumo:** Es la medida que se utiliza para fines de tasación y facturación del volumen de servicio prestado y consumido.
- 11. Usuario:** Persona física o jurídica que accede de forma eventual o continua, a un servicio de telecomunicaciones en cualquier modalidad.
- 12. 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 presente reglamento tiene por objeto establecer un listado general de derechos y obligaciones básicas de los usuarios y las prestadoras, a los fines de que constituya un régimen de protección de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones prestados, en adición a los previstos en la Ley y normativas aplicables.

## **Artículo 3. Alcance.**

3.1. El presente reglamento constituye el marco regulatorio que se aplicará en todo el territorio nacional en las relaciones entre los usuarios, usuarios titulares y las prestadoras de los servicios públicos finales de telecomunicaciones.

3.2. Este Reglamento deberá ser interpretado de conformidad con la Constitución Dominicana, la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, las regulaciones dictadas por el **INDOTEL**, así como las normas legales vigentes que resulten de aplicación práctica a la materia.

## **CAPÍTULO II. DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS.**

En adición a los derechos conferidos por la Constitución de República Dominicana, la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98, y las demás leyes que conforman el ordenamiento jurídico dominicano, toda persona física o jurídica usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones, es titular de los siguientes derechos:

### **Artículo 4. Libertad de elección.**

Los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones tendrán la libertad de elegir el prestador de servicios que a su criterio le convenga. En consecuencia, el usuario tendrá derecho a:

- a) Recibir por parte de la prestadora la opción de convenir la prestación del servicio sin sujeción a un período mínimo de vigencia, de modo que este pueda decidir libremente, previa comparación de las distintas condiciones y tarifas. Solo en los casos en que las prestadoras proporcionen al usuario de descuentos o facilidades

para la obtención de equipos terminales, de interfaces o de los mismos servicios de telecomunicaciones ofrecidos podrá estar sujeta a un periodo mínimo de vigencia;

- b) Cancelar su servicio sin que esto conlleve cargos por penalidades, en caso de que el usuario solicite el traslado de servicio por cambio de domicilio en la misma área de concesión y la prestadora no esté en capacidad de ofrecer el servicio con las mismas características contratadas;
- c) Elegir los planes y productos que a juicio del usuario le resulten más convenientes;
- d) Contratar servicios con distintas prestadoras de manera simultánea;
- e) Acceder al servicio deseado sin tener la obligación de adquirir otro atado al servicio elegido;
- f) Acceder en forma desagregada a aquellos servicios que se ofertan empaquetados de acuerdo a las disposiciones establecidas en el Reglamento de Libre y Leal Competencia para el Sector de las Telecomunicaciones;
- g) No extender el período mínimo de vigencia del contrato por atraso en los pagos de las facturas, obtención de artículos promocionales o beneficios no relacionados con la prestación del servicio de telecomunicaciones;
- h) Disponer de siete (7) días hábiles, luego de ser contratado un servicio para cancelar los mismos si éste presentan mal funcionamiento y ha sido reportado por el usuario dentro del citado periodo. La prestadora dispondrá de un plazo máximo de setenta y dos (72) horas para subsanar el inconveniente reportado. Una vez vencido este plazo sin respuesta efectiva de la prestadora, el usuario podrá cancelar el contrato de prestación del servicio, pagando los consumos realizados y sin cargos adicionales. Para los casos de planes empaquetados, el usuario tendrá la opción de mantener los demás servicios de forma separada si éste así lo desea.

**Párrafo:** Ninguna prestadora, persona física o jurídica con poder de decisión o disposición respecto de la instalación o acceso a los servicios de telecomunicaciones, podrá establecer a un usuario acuerdos de exclusividad, ni limitar, condicionar o suspender el derecho a la libre elección.

#### **Artículo 5. Derecho a la Información.**

El usuario tiene derecho a acceder y recibir de forma gratuita información clara, veraz, oportuna y suficiente sobre los productos y servicios ofertados, contratados y prestados por las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones. En consecuencia, sin que la presente lista tenga carácter limitativo, deberá:

- a) Recibir información sobre las características técnicas, económicas y legales vinculadas a los productos y servicios ofertados;
- b) Recibir información sobre las tarifas vigentes y de cualquier cambio en las mismas para los distintos servicios ofertados y de los consumos incurridos en ocasión de los servicios contratados y prestados; y los sujetos a la próxima facturación del servicio.



- c) Recibir información sobre el procedimiento y tiempo estimado para atender las solicitudes relacionadas con los servicios, así como para la realización de reclamaciones en ocasión de los servicios contratados;
- d) Recibir información detallada sobre ofertas de manera clara, incluyendo periodo de vigencia de la oferta, tiempo de las ventajas o descuentos ofrecidos y costos asociados luego de vencidos los periodos de ventajas o descuentos.

#### **Artículo 6. Sobre la facturación del servicio.**

Los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones tiene derecho a recibir el servicio pagado o contratado y a recibir en tiempo oportuno, previo a la fecha límite de pago, mediante los medios acordados entre las partes, una factura con información clara, veraz, oportuna y suficiente, que se ajuste a las tarifas vigentes y a lo consumido. En consecuencia, esta factura deberá contener de manera obligatoria:

- a) El período de facturación,
- b) La fecha de corte del período de facturación,
- c) El valor por concepto del servicio o servicios contratado (s),
- d) La unidad de consumo,
- e) El valor de la unidad de consumo,
- f) El número de unidades consumidas en el período de facturación,
- g) Los impuestos y tasas aplicables,
- h) La fecha de pago oportuno,
- i) El valor total pagado en la factura anterior,
- j) Los servicios adicionales que se cobran como servicios verticales, de valor agregado y demás cargos a que haya lugar,
- k) Los mecanismos y plazos para realizar la reclamación en caso de estar desacuerdo con los montos y conceptos facturados,
- l) Las consecuencias que se deriven de no pagar el servicio en la fecha de pago oportuno.

**Párrafo I:** Los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones tienen derecho a no pagar facturas por servicios no solicitados de manera expresa.

**Párrafo II:** Los usuarios tienen derecho a conocer los cambios de tarifas, los cuales deberán ser publicados y comunicados al usuario con no menos de treinta (30) días calendario antes de su entrada en vigencia. Adicionalmente, la prestadora deberá colocar en sus oficinas y en las de sus distribuidores autorizados, carteles, folletos o afiches con relación a las tarifas vigentes. Igualmente la Prestadora deberá comunicar la información del cambio de tarifa en la factura del servicio. Dicha información deberá ser incluida, mantenida y actualizada en su página web y comunicada, por lo menos, cada seis (6) meses al INDOTEL. En caso de no aceptar la nueva tarifa, el cliente podrá mantener los términos originales durante el remanente del período mínimo de vigencia del contrato de adhesión y en caso de no ser posible por parte de la prestadora, el usuario podrá rescindir el contrato sin penalidad.

#### **Artículo 7. Sobre el tratamiento de saldos no consumidos.**

7.1. En el caso de servicios contratados con una renta recurrente en la que se incluya una cantidad delimitada de unidades de consumo de llamadas, mensajes o datos móviles, el

usuario tiene el derecho a que el saldo no consumido en ese periodo de facturación, se transfiera al período siguiente por hasta tres períodos de facturación, para que puedan ser consumidos inmediatamente, previo a las unidades de consumo incluidas en el nuevo período.

7.2. Los usuarios de servicios prepagados tienen derecho a hacer uso de los saldos no consumidos durante su período de vigencia. El saldo no consumido deberá ser reconocido y traspasado, siempre y cuando el usuario realice una recarga en los siguientes 90 días posteriores al vencimiento de la vigencia. El consumo del saldo transferido se realizará antes del nuevo saldo adquirido.

7.3. Los usuarios de servicios contratados tienen derecho a ser informados, de manera gratuita, mediante un mensaje, sobre el saldo disponible en unidades de consumo o dinero y su vigencia. Esta información puede suministrarse mediante el número de atención gratuito al usuario o en forma automática.

7.4 Los usuarios de servicios contratados tienen derecho a que al cancelar los mismos, les sean devueltos los depósitos realizados a las prestadoras al momento de la contratación, en la forma en que el usuario disponga, una vez se haya liquidado cualquier cargo pendiente.

#### **Artículo 8. Derecho a la continuidad y calidad del servicio contratado.**

Los usuarios tienen derecho a recibir por parte de su prestadora, servicios públicos de telecomunicaciones en forma continua, sin interrupciones injustificadas y en condiciones de calidad conforme a lo acordado por las partes, a lo establecido en los títulos habilitantes y la reglamentación vigente. En consecuencia, el usuario tendrá derecho:

- a) A solicitar y recibir explicaciones por parte de la prestadora, cuando ocurran interrupciones o alteraciones en la provisión del servicio.
- b) A la reparación de averías en la red de la prestadora que afecten la provisión del servicio, libre de cargos, dentro de los plazos establecidos contractualmente. En caso de producirse averías dentro del lado de la red del usuario, este último tendrá la opción de convenir con la prestadora la reparación de la avería o de utilizar un servicio independiente.
- c) A recibir los créditos correspondientes por la interrupción injustificada del servicio, los cuales deberán ser proporcionales al tiempo de la interrupción y la renta pagada por el servicio.

#### **Artículo 9. Derecho a presentar quejas y reclamaciones.**

Los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones tienen derecho a presentar quejas y reclamaciones ante su prestadora, y posteriormente por ante el **INDOTEL**, en ocasión de los servicios contratados. En consecuencia, el usuario tiene derecho a:

- a) Presentar quejas y reclamaciones sobre las características técnicas de los productos y servicios contratados;
- b) Presentar quejas y reclamaciones sobre la facturación de los servicios contratados;

- c) No pagar la porción de la factura sujeta a reclamo, hasta tanto culmine el período de reclamación por ante la prestadora y el procedimiento de solución de controversias por ante el **INDOTEL**;
- d) A la no suspensión del servicio, por parte de la prestadora, mientras dure el proceso de reclamación, salvo que dicha la suspensión se fundamente en causas distintas a las causales que fundamentan la reclamación, deudas u otras razones;

#### **Artículo 10. Derecho a la suspensión temporal del servicio.**

El usuario tendrá derecho a obtener, previa solicitud, la suspensión del servicio contratado, la cual le deberá ser otorgada por un tiempo de mínimo de un (1) mes y máximo de tres (3) meses por año. Transcurrido el tiempo de la suspensión, la prestadora notificará al usuario el restablecimiento del servicio de forma automática, quedando el usuario sujeto a las contraprestaciones de lugar. Durante la suspensión del servicio, la prestadora sólo podrá aplicar un cargo mensual que le permita recuperar los costos fijos indispensables para mantener la cuenta activa, el cual deberá ser menor a la renta base del servicio contratado.

#### **Artículo 11. Derecho a la Privacidad y a la Protección de los Datos Personales.**

El usuario de servicios públicos de telecomunicaciones tiene derecho a la intimidad y al honor personal, como derecho fundamental consagrado en la Constitución de la República Dominicana y reconocido en los tratados internacionales sobre derechos humanos. En consecuencia, tiene derecho a:

- a) Obtener de la prestadora protección y confidencialidad de los datos personales obtenidos en virtud de su relación contractual, salvo orden escrita de autoridad competente y de conformidad a las leyes vigentes y aplicables en la materia;
- b) Que no sea suministrada por parte de la prestadora información a terceros que pueda afectar su historial crediticio, mientras cursen procesos para la solución de controversias vinculados a montos reclamados por dicho usuario;
- c) Dar su consentimiento previo para figurar de manera gratuita en guías o directorios, con sus datos de identificación correctos y recibir una guía gratuita con carácter periódico. En caso que el usuario elija no hacer uso de este derecho o solicitar la modificación o corrección de su información, esta exclusión o modificación deberá ser realizada de manera gratuita;
- d) Obtener de la prestadora protección contra intentos de fraudes por parte de terceros. En caso de que sea activado un servicio de telecomunicaciones a nombre del usuario sin contar previamente con su debido consentimiento, el usuario podrá reclamar ante la prestadora, quedando exento del pago de los cargos generados fruto de la activación fraudulenta.

**Párrafo:** En virtud de lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley, las comunicaciones, informaciones y datos emitidos por medio de servicios de telecomunicaciones son secretos e inviolables, con excepción de la intervención judicial de acuerdo al derecho común y a lo dispuesto en leyes especiales. Las prestadoras de servicios públicos de

telecomunicaciones deberán velar por dicha inviolabilidad, y no serán responsables de las violaciones cometidas por usuarios o terceros sin su participación, culpa o falta.

**Artículo 12. Derecho a la No Discriminación.**

Los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones tienen derecho a ser tratados por las prestadoras de forma no discriminatoria. En consecuencia, tienen derecho a:

- a) Ser tratados con cortesía, de forma eficiente y de manera respetuosa por los representantes de ventas y servicio al cliente de las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones.
- b) Recibir servicios acordes a las necesidades de las personas con discapacidad sensorial en condiciones de diversidad y calidad, de modo que sean equiparables a los que ofertan a los demás.
- c) Que las instalaciones que albergan las oficinas de ventas y servicios de las prestadoras se encuentren habilitadas para recibir apropiadamente a las personas con discapacidad.

**Artículo 13. Obligaciones de los usuarios.**

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

- a) Utilizar los servicios en consonancia con las disposiciones establecidas en el contrato con la prestadora, así como por las leyes, el orden público y las buenas costumbres.
- b) Cumplir cabalmente sus compromisos contractuales, en especial, pagar por el consumo del servicio o cualquier otro cargo aplicable según el acuerdo vigente entre la prestadora y el usuario, independientemente no haya recibido la facturación física.
- c) No revender el servicio sin la autorización expresa de la prestadora.
- d) No remover, obstruir, reparar, reformar, cambiar o alterar la instalación externa, los equipos y redes propiedad de la prestadora, sin el consentimiento previo de esta.
- e) No remover, cambiar o alterar las configuraciones en los interfaces y/o equipos terminales, fijos o móviles.
- f) No efectuar conexiones o instalaciones para obtener en forma fraudulenta el suministro del servicio.
- g) Dar información veraz y completa al momento de solicitar y contratar el servicio.

**CAPITULO III  
DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PRESTADORAS**

**Artículo 14. Derechos de la Prestadora.**

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

- a) Derecho a recibir el pago por el servicio contratado y suministrado en la fecha convenida para ello.
- b) Derecho a exigir al usuario titular un depósito conforme al plan solicitado y la capacidad crediticia del cliente, para garantizar el cumplimiento de sus obligaciones en el caso de contratar un servicio con renta recurrente. Dicho depósito no podrá exceder el monto de una cuota mensual establecida para el plan contratado.
- c) Derecho a aplicar cargos por mora ante el atraso en el pago de los servicios consumidos.
- d) Derecho a acceder a los lugares donde se encuentren las instalaciones de los servicios suministrados al usuario, previa aprobación de éste, o conforme haya sido acordado con la prestadora.
- e) Derecho a desconectar o suspender de sus redes al usuario, ilegalmente conectado o que estuviere dando un uso al servicio contrario a las leyes, el orden público, las buenas costumbres y las disposiciones contractuales aplicables, o que haya incumplido con sus obligaciones de pago en los términos acordados respecto de las deudas o montos no sujetos a reclamo. La prestadora no comprometerá su responsabilidad al desconectar o suspender de sus redes al usuario por cualquiera de las causas mencionadas anteriormente, siempre y cuando se compruebe la necesidad de realizar la desconexión.
- f) Derecho a exigir períodos de permanencia mínima en su contrato de adhesión cuando el usuario ha sido beneficiado de descuentos o facilidades para la obtención de equipos terminales, de interfaces o de los mismos servicios de telecomunicaciones ofrecidos.

#### **Artículo 15. Obligaciones de la Prestadora.**

Las prestadoras de servicios de telecomunicaciones deben prestar los servicios en forma continua y eficiente, garantizando las condiciones de calidad, acorde a los principios de universalidad, accesibilidad, eficiencia, transparencia, responsabilidad, continuidad, razonabilidad, neutralidad y equidad tarifaria y respetando cada uno de los derechos de los usuarios consignados en el presente Reglamento y conforme a lo dispuesto en sus títulos habilitantes y las reglamentaciones emitidas por INDOTEL, atendiendo los principios de igualdad, no discriminación, y de libre competencia.

#### **Artículo 16. Entrada en vigencia**

El presente Reglamento entrará en vigencia a los seis (6) meses después de la publicación del mismo. Transcurrido este plazo, las prestadoras de servicios públicos finales de telecomunicaciones deberán depositar ante el INDOTEL sus nuevos contratos de adhesión adecuados a la regulación.

**Artículo 17. Disposiciones derogatorias.**

La entrada en vigencia de este Reglamento deroga los artículos 5, 6 y 7 del Reglamento de Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras y cualquier otra disposición de igual o menor jerarquía que se le sea contraria.

Se deroga el artículo 18.12 del Reglamento General del Servicio Telefónico y se sustituye por el artículo 6, párrafo II del presente Reglamento.