

INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL)

RESOLUCIÓN NO. 024-19

QUE ORDENA EL INICIO DEL PROCESO DE CONSULTA PÚBLICA PARA DICTAR LA NORMA QUE REGULA LA CONTRATACIÓN Y ACTIVACIÓN DE LOS 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 la **“NORMA QUE REGULA LA CONTRATACIÓN Y ACTIVACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES”**.

Antecedentes.-

1. En fecha veintidós (22) del mes de febrero del año dos mil diecisiete (2017), mediante la resolución del Consejo Directivo No. 013-17, fue aprobado: el **“REGLAMENTO PARA LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS ENTRE LOS USUARIOS Y LAS PRESTADORAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES”**;

2. En fecha quince (15) del mes de agosto del año dos mil diecisiete (2017), mediante la resolución del Consejo Directivo No. 047-17, fueron conocidos **LOS RECURSOS DE RECONSIDERACIÓN INTERPUESTOS POR LAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES ALTICE HISPANIOLA, S. A. (ORANGE DOMINICANA), COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A. (CLARO), TRICOM, S. A. (TRICOM), y TRILOGY DOMINICANA, S. A. (VIVA), CONTRA LA RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO NO. 013-17: “QUE APRUEBA EL REGLAMENTO PARA LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS ENTRE LOS USUARIOS Y LAS PRESTADORAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES”**;

3. En fecha veinticinco (25) del mes de octubre del año dos mil diecisiete (2017), mediante la resolución del Consejo Directivo No. 062-17, fue aprobado: el **“REGLAMENTO SOBRE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES”**;

4. En los meses de julio y agosto de 2018, en las instalaciones del **Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC)**, fueron efectuadas las sesiones de trabajo de las Mesas Técnicas de Regulación y Protección al Usuario respectivamente, contando en esta primera etapa con la participación de principales Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones de la República Dominicana, a saber: **Altice Dominicana (ALTICE); Compañía Dominicana de Teléfonos (CLARO); Columbus Network (COLUMBUS); ONEMAX; Trilogy Dominicana (VIVA); y Wind Telecom (WIND)**, conjuntamente con los técnicos del **Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)**, pertenecientes a la **Dirección de Regulación y Defensa de la Competencia; la Dirección Técnica y la Dirección de Protección a los Usuarios**; así como los representantes del Plan Nacional de las Naciones Unidas (**PNUD**) y Cambridge International Consulting (**CIC**) con el propósito de identificar mejoras en la protección de los derechos de los usuarios de los servicios y en la regulación que impacta al sector de las telecomunicaciones.

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

CONSIDERANDO: Que el artículo 53 de la Constitución de la República Dominicana establece, con relación a los usuarios y consumidores: 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. 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 la Constitución ha reconocido como finalidad principal del Estado, 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 el artículo 68 de la Constitución, consagra las Garantías de los Derechos Fundamentales, al disponer que “La Constitución garantiza la efectividad de los derechos fundamentales, a través de los mecanismos de tutela y protección, que ofrecen a la persona la posibilidad de obtener la satisfacción de sus derechos, frente a los sujetos obligados o deudores de los mismos. Los derechos fundamentales vinculan a todos los poderes públicos, los cuales deben garantizar su efectividad en los términos establecidos por la presente Constitución y por la ley.”;

CONSIDERANDO: Que por otro lado, el artículo 147 de la Constitución establece: 1) Que 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 la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, constituye el marco regulatorio básico aplicable en todo el territorio nacional para la instalación, mantenimiento, operaciones de redes, prestación de servicios y la provisión de equipos de telecomunicaciones; estatuto legal que es complementado con los reglamentos que dicte el **INDOTEL** al respecto;

CONSIDERANDO: Que el artículo 3, literal “d” de la Ley 153-98 General de Telecomunicaciones, establece como uno de sus objetivos, 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;

CONSIDERANDO: Que el artículo 77, literal “c” de la Ley General de Telecomunicaciones, establece como uno de los objetivos de dicha ley, defender y hacer efectivos los derechos de los clientes, usuarios y prestadores de dichos servicios, dictando los reglamentos pertinentes, haciendo cumplir las obligaciones correspondientes a las partes y, en su caso, sancionando a quienes no las cumplan, de conformidad con las disposiciones contenidas en dicha ley y sus reglamentos;

CONSIDERANDO: Que asimismo, es función del **INDOTEL**, como órgano regulador, controlar el cumplimiento de las obligaciones de los concesionarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, conforme dispone el literal “h” del artículo 78 de la Ley No. 153-98;

CONSIDERANDO: Que el literal “b” del artículo 84 de la Ley No. 153-98 establece, expresamente, que son funciones del Consejo Directivo del **INDOTEL**, dictar reglamentos de alcance general y normas de alcance particular, dentro de las reglas y competencias fijadas por la referida Ley y manteniendo el criterio consultivo de las empresas prestadoras de los diversos servicios públicos regulados y de sus usuarios;

CONSIDERANDO: Que debe señalarse que existe un hecho incuestionable acerca del rol del Estado en la regulación de los servicios públicos, el cual se encuentra consagrado en la Constitución de la República Dominicana;

CONSIDERANDO: Que en materia de telecomunicaciones, el **INDOTEL** es la máxima autoridad regulatoria y debe de procurar que los contratos que las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones suscriban con sus usuarios sean justos y no contengan cláusulas abusivas hacia los usuarios, quienes en este tipo de relación resultan ser la parte más débil que debe ajustarse a las obligaciones preestablecidas de antemano por las Prestadoras;

CONSIDERANDO: Que el Consejo Directivo del **INDOTEL**, en el año 2012, aprobó la Resolución No.110-12 (modificada mediante las resoluciones del Consejo Directivo No. 003-13, 015-15 y 062-17), la cual aprueba “**El Reglamento General del Servicio Telefónico**”, y en el que se consagra la acción regulatoria y de protección contractual, al mismo tiempo dispone medidas referentes a la autoridad del **INDOTEL** para la revisión de los contratos de adhesión de servicio telefónico y la eliminación de aquellas cláusulas que sean consideradas abusivas en dichos contratos;

CONSIDERANDO: Que posteriormente, el Consejo Directivo ordenó la puesta en consulta de nuevas medidas regulatorias dentro de la modificación del reglamento para la solución de controversias entre los usuarios y las prestadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones, entre las cuales proponía fortalecer las medidas para garantizar los derechos de los usuarios y disponer de regulaciones relativas a la contratación del servicios y sobre los contratos de adhesión que definen la relación entre usuario y prestadora;

CONSIDERANDO: Que como resultado de este ejercicio regulatorio, se dictó un nuevo reglamento para la solución de controversias entre usuarios y prestadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones, pero en el mismo se excluyeron las propuestas regulatorias que iban dirigidas al de tema de la contratación y de los contratos;

CONSIDERANDO: Que tal y como fue señalado previamente por este Consejo Directo en los considerandos que dieron lugar a su Resolución No. 013-17, la cual aprueba el “reglamento para la solución de controversias entre los usuarios y las prestadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones”, existe *la necesidad de disponer de una pieza reglamentaria que no solo establezca en sentido general obligaciones mínimas aplicables a la contratación de los servicios sino que desarrolle y amplíe tales consideraciones, de manera que se constituya en un verdadero instrumento de protección de los derechos de todos los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones. La adopción de una pieza reglamentaria con ese nivel de amplitud y especificidad se hace impostergable en el estatus actual de prestación de los servicios y constituye una pieza fundamental para asegurar la eficacia del presente Reglamento, por tanto este Consejo Directivo dispondrá las providencias necesarias para que los Departamentos correspondientes dentro de este órgano regulador se aboquen sin demora a la formulación de dicha pieza reglamentaria, la cual, como hemos dicho, está llamada a profundizar los ya*

avanzados razonamientos de este Consejo Directivo, respecto de las obligaciones mínimas que deben cumplirse a la hora de contratar los servicios;

CONSIDERANDO: Que a fin de dotar de una mayor garantía protección de los derechos de los usuarios de todos los servicios públicos de telecomunicaciones se dicta la resolución del Consejo Directivo No. 062-17 de fecha 25 de octubre de 2017, que aprueba el “Reglamento sobre los Derechos y Obligaciones de los Usuarios y Prestadoras de Servicios públicos de Telecomunicaciones”, quedando así pendiente una normativa que se aboque a los temas de los contratos de adhesión y el proceso de contratación y activación de los servicios;

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo ha podido evidenciar a través de las distintas denuncias sobre la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, que se reciben a través del Departamento de Asistencia a los Usuarios (DAU), la necesidad que existe de dictar una Reglamentación que regule la contratación de servicios de telecomunicaciones, de forma tal que establezca de manera clara y precisa los derechos y obligaciones que tienen las partes al momento de pactar 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 en el marco de la mesa técnica de protección al usuario, las prestadoras y el INDOTEL asumieron compromisos de cara a garantizar los derechos y deberes de los usuarios al momento de contratar o activar un servicio. Uno de estos compromisos asumidos es el de que cada prestadora debe entregar una “Carta de Derechos y Deberes de los Usuarios” a sus clientes conjuntamente con el contrato al momento de activar un servicio, así como, la implementación de una “Guía para Representantes de Ventas” con el objetivo de que los representantes puedan orientar debidamente a los usuarios poniéndolos en conocimiento de todas informaciones básicas sobre las características de los distintos planes o productos disponibles, sobre los equipos y el contrato del servicio;

CONSIDERANDO: Que además, otro de los compromisos de la mesa de protección al usuario fue la de implementar una guía de cancelación de contratos de servicios que comprenda las actividades o requisitos sugeridos para documentar el proceso de cancelación, orientando a los usuarios sobre sus derechos y obligaciones y garantizando a los mismos las situaciones en las cuales podrían cancelar sin que las prestadoras apliquen ningún tipo de penalidad. Asimismo se llegó al compromiso de la elaboración de un documento resumen del contrato o “Carátula” que resume los componentes y cláusulas de mayor relevancia para el usuario del contrato de prestación del servicio, tales como la descripción del servicio contratado, características del plan, principales obligaciones del usuario, información sobre calidad, cancelación del servicio, pago y facturación, vigencia mínima, entre otros;

CONSIDERANDO: Que producto de estos compromisos, se propuso como conclusión de las Mesas Técnicas formalizar los resultados recién descritos mediante un nuevo reglamento dictado por INDOTEL en virtud de sus facultades;

CONSIDERANDO: Que los servicios públicos de telecomunicaciones son prestados bajo contrato de adhesión, el cual es definido por la Ley No. 358-05 como aquel *redactado previa y unilateralmente por un proveedor de bienes o servicios, sin que el consumidor o usuario se encuentre en condiciones de variar sustancialmente sus términos ni evitar su suscripción si deseara adquirir el producto u obtener el servicio;*

CONSIDERANDO: Que el doctor Jorge Subero Isa en su libro “El Contrato y los Cuasicontratos”, expresa sobre este tipo de contrato, lo siguiente: *“en los contratos de adhesión la parte más poderosa económicamente o simplemente la parte que se encuentra en una posición más ventajosa le impone a*

*la otra parte las condiciones del contrato, fija tarifas, impone precios y condiciones. La parte más débil no tiene posibilidad de regateo, se somete pura y simplemente a las condiciones de su contraparte; se adhiere a esas condiciones*¹;

CONSIDERANDO: Que como bien expone el doctor Subero en su obra de referencia, en los contratos de adhesión, la intervención del órgano regulador resulta necesaria donde existen cláusulas de exoneración de responsabilidad, limitación de indemnización, fijación de tarifas, entre otras cláusulas consideradas abusivas;

CONSIDERANDO: Que de un análisis simple se pudiera considerar a los contratos de adhesión como contratos unilaterales, dónde sólo una de las partes ha impuesto su voluntad y deseo y la otra simplemente debe ajustarse pasivamente a las condiciones impuestas, como afirma el Doctor Subero, en su obra de referencia, esta teoría es totalmente rechazada y los contratos de adhesión son considerados verdaderos contratos. La Ley no exige que para la validez de este tipo de contratos haya una larga discusión entre las partes involucradas sobre los aspectos a tratar en el mismo, lo que sí exige la Ley es que ambas partes den su consentimiento con el objeto de hacer las obligaciones;

CONSIDERANDO: Que por su parte, los Doctores Guillermo Ospina Fernández y Eduardo Ospina Acosta en su libro “Teoría General del Contrato y del Negocio Jurídico”, coinciden en sus afirmaciones con el Doctor Subero; sosteniendo que **“las características esenciales del contrato por adhesión han inducido a varios tratadistas del derecho público y a unos pocos civilistas a negar su índole contractual, para ellos el contrato por adhesión es un contrato unilateral, pero la gran mayoría de los tratadistas del derecho civil rechazan esta concepción, con fundamento en que Ley por parte alguna exige que la formación del contrato sea la culminación de un proceso de discusión entre los agentes”**;

CONSIDERANDO: Que en cuanto a la jurisprudencia, la intervención del legislador se manifiesta introduciendo cláusulas que aun cuando no han sido aceptadas por las partes resultan en la protección del más débil;

CONSIDERANDO: Que los Doctores Ospina Fernández y Ospina Acosta justifican (en atención a los peligros que ofrecen este tipo de contrato) la intervención de la Ley misma no del juez, procurando evitar la inserción de cláusulas leoninas en los reglamentos de la empresas, al exigir a los empresarios que fijen sus tarifas de acuerdo con la autoridad y al prohibirles que se exoneren de responsabilidad, también favorecen la intervención de la Ley en aquellas cláusulas dudosas para que sean interpretadas a favor del adherente;

CONSIDERANDO: Que la obligación de velar adecuadamente por la protección de los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones adquiere la mayor importancia tratándose de una industria o sector –como es el de las telecomunicaciones- de enorme impacto económico-social y cuya masividad y creciente penetración se traduce en el hecho indubitado de que, en su mayoría, y para poder hacer uso y gozar de tales servicios, los usuarios finales deben suscribir contratos de adhesión con los proveedores de los mismos;

CONSIDERANDO: Que el referido texto legal propuesto en la presente resolución, tendrá como alcance: constituir el marco regulatorio sobre la contratación y activación de servicios públicos finales de telecomunicaciones, que reunirá los requisitos generales de activación de servicios, el manual de servicio al cliente, resumen de contrato, manual para la cancelación de los servicios, entre otros aspectos destinados a la protección de los derechos de los usuarios y que se aplicará a la contratación de todos los servicios de telecomunicaciones prestados en el territorio nacional;

¹ Jorge Subero Issa (2007). El Contrato y los Cuasicontratos, Editora Corripio, C. por A. 2ª Ed.

CONSIDERANDO: Que es importante destacar la necesidad de incluir en la propuesta regulatoria disposiciones vinculadas a la correcta validación del usuario titular a quien se le activa un servicio de telecomunicaciones, en particular los servicios de telefonía móvil;

CONSIDERANDO: Que, luego de adoptado el reglamento general de servicio telefónico, fue necesaria la resolución 039-13 aprobada por el Consejo Directivo del **INDOTEL** que establece el mecanismo de inscripción y validación de la identidad de los usuarios y dicta medidas para el cumplimiento de las disposiciones de los artículos 11.2 y 11.3 del Reglamento General de Servicio Telefónico para garantizar la autenticidad y legitimidad de las personas físicas o jurídicas que soliciten activaciones de líneas telefónicas. Dicha resolución ordenó desactivar aquellas líneas que luego de 6 meses no hayan cumplido con la obligación de validación y dispuso habilitar mediante un portal permanente en Internet, la información relativa a las líneas telefónicas asociadas a su documento acreditativo de identidad;

CONSIDERANDO: Que el **INDOTEL** ha desarrollado labores de inspección para determinar el cumplimiento de su marco legal y regulatorio de los procesos de inscripción y validación de líneas de móviles, particularmente a lo establecido en el artículo 11.2 del Reglamento General del Servicio Telefónico y la citada resolución 039-13 emitida por el Consejo Directivo del **INDOTEL**. En este sentido, se ha evidenciado el incumplimiento por parte de representantes y distribuidores autorizados de las prestadoras de servicios de telefonía, en los cuales se activan líneas telefónicas sin validar y confirmar la identidad del solicitante, en franca inobservancia a la normativa vigente por lo que se requiere de medidas más estrictas por parte de este órgano regulador;

CONSIDERANDO: Que al tratarse de una norma de alcance general, procede que este Consejo Directivo cumpla con las disposiciones del artículo 93 de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, disponiendo la apertura de un proceso de consulta pública para dictar esta norma, de manera que los interesados puedan formular sus observaciones al **INDOTEL** en el plazo que se otorgue al efecto, estableciendo que los mismos no tendrán un carácter vinculante con respecto a la aprobación final que sobre dicha propuesta de Norma tome este órgano regulador;

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

VISTA: La Constitución Política de la República Dominicana votada y proclamada por la Asamblea Nacional en fecha trece (13) de junio de 2015, Gaceta Oficial No. 10805 del diez (10) de julio de 2015;

VISTA: La Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98, Promulgada el 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, Promulgada el 9 de septiembre de 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** de fecha 9 de agosto de 2012, que aprueba el Reglamento General de Servicio Telefónico, y sus modificaciones realizadas mediante las Resoluciones Nos. 003-13, 015-15 y 062-17;

VISTA: La resolución del Consejo Directivo del **INDOTEL**, No. 013-17 de fecha 22 de 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;

VISTA: La resolución del Consejo Directivo del **INDOTEL**, No. 039-13 de fecha 11 de octubre de 2013, 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 y su modificación dispuesta en la resolución No. 027-14;

VISTA: La Resolución del Consejo Directivo No. 062-17 de fecha 25 de octubre de 2017, que aprueba el “Reglamento sobre los Derechos y Obligaciones de los Usuarios y Prestadoras de Servicios públicos de Telecomunicaciones”;

VISTA: El texto de cierre de las Mesas Técnicas de Protección al Usuario y Regulación, que muestra los compromisos asumidos y los productos que resultaron de la misma;

**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 **NORMA QUE REGULA LA CONTRATACIÓN Y ACTIVACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES**, para que el mismo se lea conforme al texto anexo a la presente resolución.

SEGUNDO: OTORGAR un plazo de treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha de la publicación de la propuesta de norma en un periódico de circulación nacional, para que los interesados presenten las observaciones y comentarios que estimen convenientes a la **NORMA QUE REGULA LA CONTRATACIÓN Y ACTIVACIÓN 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 físico 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, indicando en el asunto el número de la presente resolución.

TERCERO: INSTRUIR a la Dirección Ejecutiva para que disponga la publicación del primer y segundo dispositivo de la presente resolución en un periódico de circulación nacional, y de la resolución de manera íntegra en la página Web que mantiene esta institución en la Internet, en la dirección 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.

CUARTO: ORDENAR al Director Ejecutivo notificar una copia certificada de la presente resolución, al Consejo Directivo de **PRO CONSUMIDOR**, a los fines dispuestos por el artículo 17, literal "k" de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, así como al Consejo Nacional de Discapacidad (**CONADIS**).

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 dieciséis (16) del mes de abril del año dos mil diecinueve (2019).

Firmado:

Nelson José Guillén Bello
Presidente del Consejo Directivo

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

Marcos Peña Rodríguez
Miembro del Consejo Directivo

Fabrizio Gómez Mazara
Miembro del Consejo Directivo

César García Lucas
Director Ejecutivo en Funciones
Secretario del Consejo Directivo

NORMA QUE REGULA LA CONTRATACIÓN Y ACTIVACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

CAPÍTULO I. DEFINICIONES.

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 la presente Norma tendrán el significado que se indica a continuación.

Avería: Interrupción temporal, general o parcial, del servicio, independientemente de que se produzcan por causas internas o externas a la prestadora.

Calidad del Servicio: La totalidad de las características de un servicio de telecomunicaciones que determinan su capacidad para satisfacer las necesidades explícitas e implícitas del usuario del servicio.

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.

Cláusulas abusivas: Son aquellas disposiciones contractuales que impongan condiciones que afecten los intereses y derechos reconocidos al usuario, que sean consideradas como desproporcionadas o incoherentes con el objeto contractual o que de cualquier forma impliquen limitación o renuncia a los derechos del usuario o estén en contra de lo previsto en las leyes, resoluciones, reglamentos y normas dictadas sobre la materia. Siempre que estas cláusulas sean visualizadas en los contratos serán consideradas como no escritas e inaplicables.

Contrato de adhesión: Se entiende por contrato de adhesión el redactado previa y unilateralmente por un proveedor de bienes o servicios, sin que el consumidor o usuario se encuentre en condiciones de variar sustancialmente sus términos ni evitar su suscripción si desee adquirir el producto u obtener el servicio.

Descuento: Beneficio económico aceptado expresamente por el usuario al momento de contratar el servicio público de telecomunicación o en cualquier momento de su contrato por concepto de reducciones totales o parciales de la facturación del servicio, en el costo de adquisición de equipos utilizados para la prestación del servicio, bonos de servicio, o en el cargo de instalación.

Factura: Es todo documento puesto a disposición del usuario titular ya sea 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.

INDOTEL: Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones, órgano regulador de las telecomunicaciones de la República Dominicana.

IMEI: Siglas en inglés de “International Mobile Equipment Identity”; en español, “Identidad Internacional del Equipo Móvil”. Código único individual utilizado para identificar un teléfono móvil con tecnología GSM;

IMSI: Siglas en inglés de “International Mobile Subscriber Identity”, en español, “Identidad Internacional del Suscriptor Móvil”, que es un código de identificación único integrado en la tarjeta SIM para cada dispositivo de telefonía móvil GSM.

Ley: Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98, promulgada por el Poder Ejecutivo en fecha 27 de mayo de 1998.

Período de facturación: Es el lapso predefinido y recurrente en que se facturan los distintos servicios de telecomunicaciones contratados por el usuario.

Período mínimo de vigencia: Es el plazo contractual en el 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.

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.

SIM: Siglas en inglés de “Subscribe Identity Module”; en español, Módulo de Identificación del Suscriptor. Tarjeta inteligente desmontable, típicamente utilizada en equipos móviles de tecnología GSM, que almacena los datos de servicio del usuario usados para identificarse ante la red.

Suspensión (del servicio): Interrupción temporal del servicio, el cual puede ser propiciado por la prestadora ante la falta de pago de la facturación o a solicitud expresa por parte del usuario, o por cualquier otra causa prevista en las normas aplicables a la materia.

Traslado del servicio: Cambio de ubicación de un servicio que se realiza a solicitud del usuario titular o su representante legalmente autorizado, siempre que sea técnicamente posible.

Usuario: Persona física o jurídica que accede de forma eventual o continua, a un servicio de telecomunicaciones 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.

Artículo 2. Objeto.

2.1. La presente Norma tiene por objeto establecer los principios básicos y el marco regulatorio relativo a la contratación, activación y desactivación de servicios públicos finales de telecomunicaciones en el territorio nacional, así como del proceso para la revisión y registro de los contratos de adhesión para la prestación de dichos servicios.

2.2. Esta Norma deberá ser interpretada de conformidad con la Ley y las regulaciones dictadas por el **INDOTEL**.

Artículo 3. Alcance.

3.1 La presente Norma se aplicará a las relaciones establecidas entre los usuarios de todos los servicios públicos finales de telecomunicaciones, en cualquiera de sus modalidades, y las prestadoras de estos servicios.

3.2 Esta Norma deberá ser interpretada 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 CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

Artículo 4. Favorabilidad de los usuarios.

Toda duda en la interpretación o aplicación de las normas y cláusulas contractuales dentro de la relación entre el prestador y el usuario será decidida a favor de éstos últimos, de manera que prevalezcan sus derechos.

Artículo 5. Sobre los contratos de adhesión de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

5.1 El usuario tiene derecho a un contrato de adhesión de servicio, cuyo contenido esté acorde con lo establecido en la Ley, la presente Norma, así como con las demás leyes y reglamentaciones relacionadas con la materia.

5.2 Sin importar el mecanismo de contratación utilizado por el usuario, sea verbal, por medio físico o electrónico, debe generarse constancia fehaciente de la voluntad del usuario de contratar o modificar todos o alguno de los servicios contratados.

5.3 Los contratos de adhesión de servicio o la constancia de contratación, deberán ser redactados en idioma español, en letras con un tamaño mínimo de 8 puntos, en términos claros y entendibles para los usuarios.

Párrafo: Los contratos de adhesión de prestación de los servicios de telecomunicaciones deberán contener como mínimo, sin perjuicio de las disposiciones reglamentarias propias de cada servicio, los siguientes elementos:

- a. Partes.
- b. Servicios contratados, condiciones y características.
- c. Precios y forma de pago, indicando cargos fijos por cada servicio contratado.
- d. Condiciones de calidad de prestación y funcionamiento de servicios contratados.
- e. Plazo máximo y condiciones para el inicio de la provisión del servicio.
- f. Obligaciones del usuario.
- g. Obligaciones de la prestadora.
- h. Derechos de los usuarios en relación con el servicio contratado.
- i. Derechos de la prestadora en relación con el servicio contratado.
- j. Condiciones para el cambio de plan, cuando a ello haya lugar.
- k. Causales y condiciones para la suspensión y procedimiento a seguir.
- l. Causales y condiciones para la terminación y procedimiento a seguir.
- m. Causales de incumplimiento del usuario.
- n. Causales de incumplimiento de prestadora.

- o. Consecuencias del incumplimiento de cada una de las partes.
- p. Información sobre trámite de peticiones, quejas, asistencia técnica/comercial y reclamaciones.
- q. Condiciones para la cesión del contrato de adhesión.
- r. Condiciones para el traslado del servicio a otro domicilio cuando éste aplique.
- s. Mecanismo utilizado para determinar el cargo de penalidad por cancelación del servicio, en los casos que aplique.

5.4 La prestadora, en adición a la entrega del contrato de adhesión suscrito por el cliente, deberá entregar al usuario la “Carta de Derechos y Deberes de los Usuarios de Servicios públicos de las telecomunicaciones” (ver Anexo 1) junto con un documento resumen de los aspectos o cláusulas más relevantes que contiene dicho contrato de adhesión (Ver Anexo 2), el cual contendrá un extracto de las cláusulas más relevantes en torno a su contrato, así como las condiciones de pago y facturación, vigencia del contrato, condiciones comerciales de los servicios contratados, características del plan, principales obligaciones de las partes, penalidades, entre otras.

5.5 Las prestadoras deberán de proveer esta información de forma no discriminatoria, atendiendo las necesidades específicas que pudiese tener el cliente producto de alguna discapacidad.

5.6 Cuando un usuario agregue un nuevo servicio o realice cambios al servicio ya contratado, la prestadora le suministrará un documento adicional al contrato de adhesión, con constancia de aceptación por las partes, el cual deberá contener las características específicas del servicio contratado o modificado.

Artículo 6. Cláusulas prohibidas.

En los contratos de adhesión de prestación de servicios públicos de telecomunicaciones no pueden incluirse cláusulas que:

6.1 Excluyan o limiten la responsabilidad que corresponde a las prestadoras para la prestación del servicio de acuerdo con el título habilitante, el régimen jurídico aplicable al servicio y, en especial, el régimen de protección de los derechos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

6.2 Den a las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones la facultad de terminar unilateralmente el contrato de adhesión, por razones distintas al incumplimiento de las obligaciones del usuario, el caso fortuito, la fuerza mayor y las demás que establezca la ley.

6.3 Impongan al usuario una renuncia anticipada a cualquiera de los derechos que el contrato de adhesión, la ley y la reglamentación vigente le conceden.

6.4 Confieran a la prestadora de servicios públicos de telecomunicaciones plazos que excedan los previstos en la ley y en la regulación para el cumplimiento de alguna de sus obligaciones, o impongan plazos menores a los previstos en la regulación para que el usuario ejerza sus derechos.

6.5 Presuman cualquier manifestación de voluntad del usuario que implique cargos adicionales a la factura.

6.6 Exoneren la responsabilidad de la prestadora por defectos o vicios que afecten la utilidad, continuidad o finalidad esencial del servicio y por daños causados al consumidor o usuario de dichos servicios.

6.7 Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor.

6.8 Impongan la obligación de utilizar de manera exclusiva la conciliación, arbitraje u otro procedimiento equivalente o de efectos similares para resolver las controversias entre consumidores o usuarios y proveedores.

6.9 Impongan condiciones injustas o discriminatorias, exageradamente gravosas o causen desprotección al consumidor o usuario.

6.10 Se remitan a convenciones, leyes, reglamentos y otros textos o documentos sin una mención sucinta de las prescripciones que aplican al contrato, cuando esto resulte posible.

6.11 Subordine la conclusión de un contrato a la aceptación de prestaciones suplementarias o complementarias que guarden o no relación con el objeto de tal contrato

6.12 Incluyan espacios en blanco, que no hayan sido llenados o espacios inutilizados, antes de que se suscriba el contrato.

6.13 Limiten el derecho del usuario a solicitar la terminación del contrato de adhesión, o indemnización de perjuicios, en caso de incumplimiento total o grave de la prestadora.

6.14 Limiten los derechos y deberes derivados del régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, de la ley y los reglamentos vigentes.

6.15 Modifiquen el tiempo de vigencia del contrato de adhesión, por atraso en los pagos de las facturas, por obtención de artículos promocionales o beneficios no relacionados con la prestación del servicio de telecomunicaciones.

6.16 Limiten la responsabilidad de la prestadora a brindar los servicios contratados de forma continua y en condiciones de calidad conforme a lo establecido en la reglamentación vigente.

6.17 Permitan a la prestadora la modificación sin previo aviso de los términos y condiciones del contrato lo que, en ningún caso, podrá hacerse en forma discriminatoria y sin criterios objetivos para los consumidores o usuarios.

Párrafo: Se debe otorgar al usuario un plazo mínimo de treinta (30) días calendario para manifestarse en forma explícita, contados a partir del recibo de la comunicación mediante la que se hace el ofrecimiento, y en el mismo se reconozca que el silencio del usuario no implicará una activación del servicio ofrecido.

Artículo 7. Proceso de registro de los contratos de adhesión.

7.1 La prestadora deberá depositar por ante el INDOTEL, los contratos de adhesión de servicios de telecomunicaciones para fines de revisión.

7.2 En caso de que el INDOTEL identifique en los contratos de adhesión depositados cláusulas abusivas, ambiguas o algún aspecto a modificar, le será notificado a la prestadora mediante comunicación escrita.

7.3 Una vez recibida la notificación con las observaciones realizadas por el INDOTEL, la prestadora dispondrá de un plazo de treinta (30) días calendario para realizar las modificaciones solicitadas. En caso de que la prestadora no esté de acuerdo con algún aspecto de los cambios requeridos, podrá solicitar al INDOTEL dentro de dicho período, la celebración de una reunión para discutir los puntos que considere.

7.4 Transcurrido el plazo y de no comprobarse la respuesta de la prestadora, el órgano regulador podrá imponer directamente dichas modificaciones, las cuales quedarán definitivamente incorporadas al contrato de adhesión.

7.5 En caso de realizarse modificaciones al contrato de adhesión de servicios, conforme lo previsto en los artículos precedentes, la prestadora, sin importar el mecanismo de contratación que se utilice, deberá entregar o poner a disposición del usuario por medios físicos o electrónicos, una copia íntegra y fiel del contrato de adhesión, a más tardar dentro diez (10) días calendario siguientes a su modificación.

Párrafo: La prestadora deberá guardar y mantener a disposición del usuario, una copia íntegra y fiel del contrato de adhesión suscrito, incluyendo las posteriores modificaciones, independiente del mecanismo de contratación.

Artículo 8. Régimen de modificaciones.

Las prestadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones no pueden modificar, en forma unilateral, las condiciones pactadas en los contratos de adhesión, ni pueden hacerlas retroactivas. Tampoco pueden imponer ni cobrar servicios que no hayan sido aceptados por el usuario o que no hayan sido prestados por causas ajenas a éste. Toda modificación a las condiciones inicialmente pactadas, realizada por la prestadora como consecuencia de una solicitud del usuario, debe constar en los medios que para el efecto señala la regulación.

Artículo 9. Proceso de contratación de servicios

9.1 Las prestadoras de servicios deberán asegurarse que sus representantes de ventas informen debidamente a los usuarios sobre las condiciones y características de los planes y servicios disponibles, poniendo en conocimiento del usuario las informaciones básicas al momento de solicitar o adquirir un producto, servicio o adquirir un equipo, (Ver Guía de Ventas, Anexo 3).

9.2 Por su parte, los usuarios deben procurar estar bien informados sobre los servicios de telecomunicaciones que desea contratar. A tal fin, el INDOTEL divulgará y mantendrá colocada en su portal web, una guía que contiene estas informaciones generales para todos los servicios en sus diferentes modalidades para asegurar que los usuarios tengan una referencia sobre todos los detalles que deben conocer y tomar en cuenta previo a adquirir un nuevo plan, servicio o equipo (Ver Guía del Comprador, Anexo 4).

Artículo 10. Proceso de validación del usuario de telefonía móvil.

10.1 Al momento de la contratación y previo a la activación de una tarjeta SIM para la prestación y el uso de los servicios de telefonía móvil, independientemente de la modalidad del plan contratado, la prestadora deberá registrar y validar o autenticar la identificación de los usuarios. La tarjeta SIM permanecerá inactiva hasta tanto no sea validada efectivamente la identificación del usuario.

Párrafo: Es obligación de las prestadoras registrar datos ciertos, adecuados, exactos y completos, debiendo además implementar métodos de autenticación de la identidad utilizando servicios de verificación de la información públicos o privados como el sistema con la JCE, sistemas biométricos y los sistemas de información crediticia que ofrecen las Sociedades de Información Crediticia (SIC).

10.2 La identificación del usuario titular del servicio de telefonía móvil se efectuará mediante un documento acreditativo de identidad (cédula de identidad, pasaporte, o carné de residencia), haciéndose constar los siguientes datos:

- Nombres
- Apellidos
- Nacionalidad
- Número de Cédula de identidad (a ser autenticada/validada con el sistema de la Junta Central Electoral) de Carné de Residencia o de Pasaporte
- Registro Nacional de Contribuyentes (RNC), en el supuesto de personas jurídicas, y se hará constar en la denominación social,
- Dirección (calle, número, barrio o paraje, sector, municipio, provincia). En el caso de que la línea telefónica sea solicitada por un extranjero no residente en la República Dominicana, deberá aportar la dirección de su lugar de hospedaje.
- Fotografía, a ser tomada junto al documento de identificación presentado
- Firma (a ser verificada conforme la que figura en la Cédula, el Carné de Residencia o el Pasaporte entregado)
- IMEI vinculado al IMSI
- Número de teléfono asignado
- Otra información de contacto: Email, otros números de teléfonos activados a su nombre - de la casa o trabajo, lugar de trabajo o centro de estudios. En el caso de que la línea telefónica sea solicitada por un extranjero no residente en la República Dominicana, deberá aportar el teléfono de su lugar de hospedaje

10.3 Toda contratación y activación de una nueva línea de telefonía móvil personal tendrá que ser realizada en una oficina de la prestadora del servicio o en un distribuidor previamente autorizado y registrado por la prestadora. Las prestadoras deberán registrar el lugar donde fue activado (tienda/distribuidor) y el empleado o responsable de la activación. Igualmente deberá tener el registro del IMEI asociado con el SIM al momento de su activación y cada vez que el SIM se registre en la red de la prestadora.

10.4 Las prestadoras darán el tratamiento de los datos personales de los solicitantes de los servicios de telecomunicaciones tomando en cuenta las garantías adecuadas para la protección de los mismos, en consecuencia:

10.4.1 Deben establecerse garantías técnicas y organizativas apropiadas que garanticen la seguridad de los datos personales, incluida la protección contra el tratamiento no autorizado o ilícito y contra su pérdida, destrucción o daño accidental, mediante la aplicación de la tecnología apropiada.

10.4.2 Debe garantizarse que los datos personales no se conserven más allá del tiempo en que la línea se mantenga activa. De forma excepcional, se pueden conservar los datos personales durante plazos más largos siempre que se establezcan medidas técnicas y organizativas apropiadas (como la anonimización, el cifrado, etc.).

10.4.3 La prestadora debe establecer plazos de supresión, revisión y actualización de los datos que conserve no mayor a seis (6) meses.

10.5 De conformidad con los procedimientos legales establecidos, las prestadoras de servicios públicos de telefonía deberán poner a disposición de las agencias de seguridad e investigación del Estado (Policía Nacional, DNCD y Ministerio Público) toda la información registrada, indicando el enlace e identificando el personal dedicado para fines de agilizar las investigaciones a la mayor brevedad posible.

10.6 Las prestadoras de servicios públicos de telefonía deberán habilitar mediante un portal de consulta 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. Adicionalmente, podrán poner a disposición de sus clientes dicha información mediante una aplicación (o APP) desde su dispositivo móvil.

10.7 Las prestadoras de servicios públicos de telefonía limitarán la cantidad de líneas telefónicas móviles que cada persona puede tener activada, que en ningún caso debe ser mayor a ocho (8) líneas de telefonía móvil activas.

Artículo 11. Guía de cancelación de contratos de servicio

11.1 Los usuarios podrán solicitar la cancelación de los servicios sin cargos de penalidad en los casos de que se produzca degradación de la señal por razones de falta de cobertura por razones ambientales.

11.2 Asimismo, podrá solicitar la cancelación sin cargo de penalidad, en caso de traslado por cambio de domicilio, si la prestadora no puede mantener el servicio en las mismas condiciones y características en que fue contratado por el usuario, dentro del área de concesión.

11.3 El protocolo para fines de manejo de reclamaciones o solicitudes de cancelación de servicios con o sin penalidad, incluye la documentación del motivo de cancelación, tales como averías recurrentes (que no hayan sido provocadas por el usuario), oferta no recibida, falta de facilidades para traslado de servicio, servicio activado sin autorización, incumplimiento de contrato, aumento de tarifa, degradación de cobertura, siendo esta lista no limitativa, atendiendo el caso de que se trate se procederá en la forma establecida, (Ver Guía de cancelación de contratos de servicios, Anexo 5).

Artículo 12. Entrada en vigencia

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

ANEXO 1

Carta de Derechos y Deberes de los Usuarios de Servicios públicos de las telecomunicaciones.

1- Derecho a la No Discriminación.- Ninguna prestadora te puede negar la prestación de un servicio de telecomunicaciones por tu origen étnico, religión o condición de discapacidad.

2- Libertad de Elección.- Eres libre de elegir la prestadora, los servicios y/o productos que decidas, sin obligación de un período mínimo de vigencia, salvo cuando aceptes descuentos o facilidades por adquirirlos. Puedes elegir contratar los servicios de forma individual o empaquetada.

3- Derecho a la información.- Tienes derecho a recibir información gratis, veraz y detallada sobre los productos y servicios, promociones y ofertas, así como de las tarifas, términos y condiciones en que se ofrece el servicio, incluyendo alertas de tus consumos mientras usas el servicio de *roaming*. Debes consultar las características de los productos, servicios, ofertas, promociones que te interesen; antes de contratar usa los canales de tu prestadora para Atención Telefónica, Portal Web, Aplicaciones, Oficinas Comerciales y Centros de Atención al Cliente disponibles para hacer consultas y satisfacer tus dudas. En caso de que se presente un inconveniente con tu servicio repórtalo a tu prestadora.

4- Facturación por Servicio.- Tienes derecho a recibir por los medios acordados la factura mensual previa a la fecha límite de pago y a no pagar servicios no solicitados o no recibidos. En caso de cambio en la tarifa, se te debe comunicar con 30 días calendario antes de su entrada en vigencia y en caso de no estar de acuerdo, podrás mantener tu contrato igual hasta el fin de su período mínimo de vigencia, y de no ser posible para la prestadora cancelarlo sin penalidad.

5- Calidad del servicio contratado.- Tienes derecho a recibir el servicio contratado de manera continua y en condiciones de calidad; y en caso de que se presente interrupción injustificada solicita un crédito por el equivalente del tiempo que perdure la misma.

6- Suspensión del servicio.- Tienes derecho a suspender temporalmente el servicio contratado por un máximo total de tres (3) períodos de facturación dentro de un año, dichas suspensiones no podrán ser menor a un (1) período de facturación.

7- Derecho a Establecer límites de Crédito.- Tienes derecho a preestablecer tope o límite para bloqueo automático del servicio de *roaming* de datos, teniendo la opción de reactivar dicho servicio mediante las vías habilitadas por las prestadoras para estos fines.

8- Derecho a Reclamar.- Cuando tengas inconvenientes con tu servicio tienes derecho a reclamar ante tu prestadora dentro de los plazos establecidos, y si no recibes respuesta a tiempo, o la respuesta es insatisfactoria puedes presentar tu reclamo ante el INDOTEL.

9- Derecho a transferencia de Saldo no consumido.- Tienes derecho a que el saldo no consumido sea transferido al período siguiente por hasta 90 días.

10- Portabilidad Numérica.- Tienes derecho a cambiar de prestadora manteniendo el mismo número telefónico, siempre que estés cumpliendo con tus compromisos contractuales, la línea esté activa y a tu nombre. La

portabilidad sólo es posible entre servicios móviles o entre servicios fijos. Si el servicio es fijo, toma en cuenta que la portabilidad sólo opera dentro de una misma provincia y no aplica para los servicios de televisión por suscripción ni internet.

11- Derecho a Privacidad y Protección de Datos.- La prestadora debe proteger la confidencialidad de tu información y usar tus datos sólo para fines del servicio contratado, así como garantizar la inviolabilidad de las telecomunicaciones.

12- Derecho de Uso del Servicio de Emergencia.- Tienes derecho al uso del servicio de emergencia 9-1-1 de manera gratuita, dónde esté disponible. Este servicio, es estrictamente para emergencias y su uso debe ser de manera responsable.

13- Derecho a que se respeten límites en horario y número de llamadas con fines de cobro de deudas.- Están prohibidas las telecomunicaciones para cobro de deudas en horario de 8:00 de la noche a 7:00 de la mañana del día siguiente, las que excedan de 5 por día y las realizadas o programadas con intervalos menores de 30 minutos.

14- Deber de Cumplir los compromisos contractuales.- El contrato de servicio que vas adquirir con la prestadora contrae obligaciones; Debes leer con atención los términos y condiciones antes de firmar y mantenerte informado de tus derechos y deberes como un ciudadano digital. Debes cumplir con tus compromisos contractuales, como pagar a tiempo tu factura por consumo o cualquier otro cargo aplicable, según el acuerdo con tu prestadora, para evitar cargos por mora y la suspensión o cancelación del servicio.

15- Deber de hacer Uso Adecuado del Servicio.- Debes hacer un uso responsable del servicio, en consecuencia, no debes efectuar conexiones o instalaciones para obtener en forma fraudulenta el suministro del servicio ni revenderlo o remover, cambiar o alterar las configuraciones en las interfaces y/o equipos terminales, sean fijos o móviles. También debes evitar el uso abusivo del servicio, contrario a las leyes y sus reglamentos aplicables, al orden público y las buenas costumbres.

16- Deber de dar información veraz y completa.- Debes suministrar a la prestadora información veraz al momento de solicitar y contratar el servicio; informar a la prestadora de cualquier cambio durante la vigencia del contrato. La prestadora, previa aprobación tuya, podrá acceder a los lugares donde se encuentren las instalaciones de los servicios suministrados para fines de inspecciones y actuaciones por razones vinculadas al servicio.

Para información, asistencia de quejas, denuncias y/o reclamaciones puedes comunicarte con nosotros llamando sin cargos a la línea 809-200-9707; también ingresando al portal del INDOTEL www.indotel.gob.do y completar el formulario de reclamación; escribirnos a dau@indotel.gob.do; conversar en tiempo real a través de nuestro chat o visitarnos en horario de 8:30 a.m. a 5:00 p.m., en el Departamento de Asistencia al Usuario, ubicado, en el primer piso del Edificio Osiris, donde se encuentran las oficinas del INDOTEL, ubicado en la Ave. Abraham Lincoln Núm. 962, en Santo Domingo, D. N.

ANEXO 2

Suspensión temporal

Usted tiene derecho a solicitar la suspensión de su servicio por un máximo de 3 períodos de facturación dentro de 1 año, en períodos de suspensiones que no podrán ser menores a un período de facturación.

Cancelación del Servicio

El servicio contratado puede ser cancelado, por solicitud directa de usted, como usuario titular o por su representante autorizado, por la prestadora ante incumplimiento de las obligaciones por parte del usuario titular, o por la imposibilidad técnica de esta de seguir prestando el servicio, así como por cualquier causa establecida en los términos del contrato y en la normativa aplicable.

La cancelación del servicio antes de la finalización del período mínimo de vigencia del contrato, conlleva al pago de penalidad en los casos en que aplique.

_____ (La prestadora) devolverá en la forma acordada con usted, el monto pagado por concepto de depósitos, en un plazo no mayor de 15 días contados a partir de la terminación del contrato.

Pago y Facturación del servicio

El usuario tiene la obligación de pagar por el consumo del servicio contratado y cualquier otro cargo aplicable según el acuerdo vigente entre la prestadora y el usuario.

El usuario debe recibir en tiempo oportuno, previo a la fecha límite de pago mediante los medios acordados entre las partes, una factura con información veraz, oportuna y suficiente, que se ajunte a las tarifas vigentes y a lo consumido. La no recepción de la misma, no le libera de la obligación de pago de su servicio, por lo que en caso de no recibirla le invitamos a solicitarla a través de nuestros medios de contacto.

Usted puede elegir recibir su factura de la manera siguiente:

- a) En formato físico a la dirección inicialmente indicada _____
- b) En digital al correo electrónico suministrado _____

¿Cómo comunicarse con nosotros?

1. Nuestros medios de atención son oficina física, portal Web _____, redes sociales y líneas telefónicas gratuitas _____.
2. Puede presentar cualquier denuncia, queja o reclamo a través de estos medios y le responderemos en un máximo de 15 días calendario en los casos de facturación y 7 días calendario para todos los demás casos susceptibles de reclamo.
3. Si usted no recibe respuesta en el plazo antes indicado puede proceder a interponer su reclamo ante el INDOTEL.

4. Si la respuesta dada no le resultare satisfactoria, usted tendrá el derecho de recurrir y presentar su caso ante el INDOTEL dentro de un plazo no mayor de 45 días calendario.

Vigencia Mínima

La prestadora ofrece al usuario la opción de contratar el servicio sin sujeción a un período mínimo de vigencia o permanencia y le garantiza su derecho a decidir, previa comparación de las condiciones y tarifas ofertadas. Sin embargo, en aquellos casos en los que el usuario opte por: (a) subsidio de equipos terminales, o (b) descuentos, rebajas o exoneraciones en las tarifas vigentes del servicio, el usuario reconoce que debe someterse a un plazo mínimo de permanencia, cuyo incumplimiento conlleva un cargo de penalidad, que deberá pagar para garantizar a la prestadora la recuperación del monto subsidiado o descontado.

Descuento del cargo de instalación	RD\$
Descuento en el equipo	RD\$
Descuento en Renta Mensual del servicio contratado	RD\$
Valor total de los descuentos	RD\$
Fecha de inicio de permanencia mínima	
Fecha de finalización de permanencia mínima	

Mes 1 RD\$	Mes 2 RD\$	Mes 3 RD\$	Mes 4 RD\$
Mes 5 RD\$	Mes 6 RD\$	Mes 7 RD\$	Mes 8 RD\$
Mes 9 RD\$	Mes 10 RD\$	Mes 11 RD\$	Mes 12 RD\$

Cambio de Domicilio

Usted puede trasladar su servicio por cambio de domicilio y continuar con el servicio siempre que el traslado sea técnicamente posible. Si desde el punto de vista técnico no es viable, ofrecemos servicios semejantes a los que antes recibía, sin penalidad por cambio de plan. En caso de que usted no acepte lo ofertado deberá pagar la penalidad relacionada con la cancelación anticipada del contrato.

Cobro por Reconexión del Servicio

En caso de suspensión del servicio por atraso en el pago, podremos cobrarle un valor por concepto de reconexión, el cual se corresponde con la suma de _____. En caso de servicios empaquetados el pago de la reconexión es _____ (Varía según la prestadora)

ANEXO 3

DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN AL USUARIO
GUÍA DE VENTAS

GUÍA DE PREGUNTAS PARA ESTABLECER CRITERIOS DE SELECCIÓN DE PLAN O SERVICIO	
¿Cantidad de minutos que usa en un período?	
¿Tiene familiares o conocidos con los cuales se comunica frecuentemente con servicio activo en nuestra red?	
¿En que utiliza el servicio de Internet? Frecuencia de uso de aplicaciones Uso de aplicaciones streaming (Youtube, Spotify, Videos en Instagram o Facebook)	
¿Usted se comunica frecuentemente al interior/exterior del país?	
¿Qué otros servicios adicionales le gustaría incluir (fijo)?	
¿Qué tipo de programación usted le gustaría incluir?	
¿Usted envía mini mensajes (SMS)?	
Frecuencia de viajes al exterior (Indicar países)	

1. DATOS DEL CLIENTE				
Nombres y Apellidos				
Documento de Identidad				
No. Contrato / Servicio				
Teléfono de contacto				
Dirección				
Correo Electrónico				
Provincia		Municipio		
TIPO DE SERVICIO				
Teléfono	Fijo		Móvil	
Internet	Fijo		Móvil	
Televisión por suscripción	Satelital		Cable	

2. PLAN SELECCIONADO					
Tipo de Plan:	Prepago		Postpago		Mixto
Paquete:	Telefonía		Internet		TV
Renta Mensual:	Minutos		OnNet		OffNet
Cantidad de Canales:			Servicios Premium:		
Capacidad (GB):			Velocidad (MB)	Subida:	
				Bajada:	
SMS:			Servicios Opcionales		
Larga Distancia:		Nacional:		Internacional:	
Roaming:		Minutos:		Datos:	

3. CONDICIONES DEL SERVICIO	
Tipo de Tecnología	
Zona de Cobertura	
Alambrado	
4. TERMINALES	
Garantía	
Formulario de Entrega	
Prueba de Funcionamiento	
Precio del Equipo	
Precio sin equipo subsidiado	

5. CONTRATO	
Duración mínima de paquete contratado en caso de contratación con subsidio de equipos o descuentos en rentas:	
Fecha de Activación:	
Penalidad por cancelación previa al término:	
Costo de Equipo:	
Cuotas por financiamiento:	

ANEXO 4



GUÍA DE COMPRADOR

Antes de adquirir o activar algún servicio de telecomunicaciones, como usuario debes tener en cuenta ciertas informaciones:

GENERALES

- Renta por adelantado y retorno al momento de la cancelación del contrato.
- Días de uso (en la primera factura o cambios en el plan).
- Fecha de corte y entrega de facturación.
- Modalidad de recepción de factura (física, electrónica, App prestadora, Oficina Virtual).
- Aprovisionamiento de minutos o paquete de datos.
- Tiempo de vigencia de contrato.
- Renta o tarifa
- Impuestos aplicables (equipos, planes, servicios).
- Características del plan.
- Servicios adicionales/opcionales.
- Consecuencia falta de pago del servicio.
- RollOver: límite de vigencia y condiciones
- Portabilidad Numérica
 - ▶ Sólo aplica a telefonía
 - ▶ No cancelar para fines de portabilidad
 - ▶ Requisitos para realizar portabilidad

TELEFONÍA MÓVIL

- **Planes Post Pago**
 - ▶ Voz: Cantidad de minutos (dentro y fuera de la red), paquete de SMS, larga distancia, inclusión de plan de roaming, cobertura.
 - ▶ Datos: aplicaciones utilizadas (Chat, correos, RRSS), uso de streaming (música y video), zona de cobertura por tipo de tecnología.
 - ▶ Contrato: tiempo de vigencia, cargos por penalidad (en caso de aplicar)
 - ▶ Roaming (Voz y Datos)

•Planes Prepago:

- ▶ Zona de cobertura
- ▶ Consumo de voz y paquete de datos para seleccionar la recarga correspondiente.
- ▶ Tiempo de vigencia denominaciones recargas
- ▶ RollOver y vigencia
- ▶ Tiempo de vigencia del número teléfono posterior al vencimiento de la recarga

TELEFONÍA FIJA

- Para selección de plan: cantidad de personas que residen en el lugar, uso del 0 y 1 para llamadas de larga distancia y celulares.
- Servicios opcionales
- RollOver minutos limitados y período de vigencia
- Contrato: tiempo de vigencia, cargos por penalidad (en caso de aplicar)

INTERNET (CUALQUIERA DE SUS MODALIDADES)

- Aplicaciones utilizadas (Chat, correos, RRSS) y uso de streaming (música y video)
- ▶ Aproximado de publicaciones en redes sociales
 - Solo texto
 - Imagen
- ▶ Mensajería instantánea
 - Solo texto
 - Imagen
 - Video
 - Notas de voz
 - Llamadas
 - Video-llamadas
- ▶ Mapas
 - Streaming
 - Transmisión continua de música
 - Transmisión continua de video

- ▶ Solo texto
- ▶ Imagen
- ▶ Video
- ▶ Notas de voz
- ▶ Llamadas
- ▶ Video-llamadas

- Tipo de tecnología
- Zona de cobertura por tipo de tecnología.
- Capacidad (GB)
- Velocidad (MB)
- Alambrado (par de cobre / fibra óptica)
- Contrato: tiempo de vigencia, cargos por penalidad (en caso de aplicar)
- RollOver datos y vigencia

TV POR SUSCRIPCIÓN

- Parrilla de canales por plan y programación
- Derecho a cambios en la programación por parte de la prestadora
- Canales premium
- Servicios adicionales (PPV, grabación, pausa, videos, etc.)
- Tipo de tecnología
- Calidad del servicios Vs. Zona de cobertura

EQUIPOS

- Verificar condiciones del aparato
- Accesorios incluidos
- Prueba de funcionamiento
- Precio (con o sin subsidio)
- Garantía

PLANES EMPAQUETADOS

- Combinaciones a realizar (Cantidad y tipo de servicio)
- Tarifa o renta sin empaquetamiento o descuento
- Condiciones y restricciones

TIPO DE TECNOLOGÍA (MÓVILES Y DATOS) DISPONIBILIDAD O COBERTURA POR ZONA

- 2G
- 3G
- 4G
- 4G LTE
- Par de cobre
- Fibra óptica

Puedes solicitar estas informaciones a través de los canales de información de las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones: oficinas de servicios o centros de atención al cliente, dealers autorizados, línea de atención telefónica, oficina virtual o portal web, redes sociales y otros medios de comunicación.

ANEXO 5



DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN AL USUARIO
GUIA DE CANCELACIÓN DE SERVICIOS

1. DATOS DEL CLIENTE				
Nombres y Apellidos				
Documento de Identidad				
No. Contrato / Servicio				
Teléfono de contacto				
Dirección				
Correo Electrónico				
Provincia				Municipio
TIPO DE SERVICIO				
Teléfono	Fijo		Móvil	
Internet	Fijo		Móvil	
Televisión por suscripción	Satelit al		Cable	

2. MOTIVOS DE CANCELACIÓN			
Falta de facilidades para traslado del servicio		Oferta no recibida	
Averías recurrentes		Incumplimiento plazo de instalación	
Cobertura		Inconvenientes garantía de equipos terminales	
Velocidad servicio de datos		Cobro monto en reclamo / Afecta Historial Crediticio	
Incumplimiento de Contrato		Cambio de Plan	
Servicio activado sin autorización		Aumento Tarifa / Renta	
Otros (Especifique)			

3. REQUISITOS PARA CANCELACIÓN	
Constancia de cobertura	
Reporte de velocidad promedio de datos	
Verificación técnica / Resultados	
Recibos de Pago / Saldo	
Penalidad	
Cuotas faltantes subsidio equipo	

Nota: A la hora de cancelar el servicio, las empresas de telecomunicaciones disponen de un procedimiento de retención de clientes, el cual cuenta con un guión o script para el manejo de objeciones y buscar la forma de mantener a su cliente con ellos. No es la intención del Órgano Regulador interferir en ese proceso o forma de negocios, así como también con el tema de valoración del servicio como método de medición. Se busca un protocolo que no afecte esa labor de retención que realizan para no interferir con sus estrategias de negocios, pero que el proceso sea transparente para el usuario como para la prestadora.