

INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL)

RESOLUCIÓN No. 062-17

REGLAMENTO SOBRE 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 y sin perjuicio de las definiciones de los términos empleados y establecidos en reglamentos especiales y normas técnicas adoptadas por el INDOTEL, 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 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.
- 3. 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.
- 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 contratados por el usuario.

7. **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.
8. **Planes Empaquetados:** Son las ofertas comerciales que incluyen la contratación conjunta de dos o más servicios de telecomunicaciones aplicando condiciones económicas especiales en función de la combinación de los mismos.
9. **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.
10. **Saldo Ordinario:** Es el conjunto de unidades de consumo que recibe un usuario como parte de las condiciones de contratación de un servicio o en contraprestación por el prepago de unidades de consumo en cualquier modalidad de recarga, excluyendo cualquier unidad de consumo generada de manera extraordinaria, transferida, no recurrente o promocional.
11. **Saldo Transferido (Rollover):** Es el conjunto de unidades de consumo no consumidas por el usuario durante el periodo de facturación correspondiente o a la llegada del término de la vigencia concedida por la prestadora para su consumo, y que será transferido para el siguiente periodo de facturación o un nuevo periodo de vigencia para los mismos fines, según los términos de contratación, y subsidiariamente del presente Reglamento.
12. **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.
13. **Unidad de Consumo:** Es la unidad de medida que se utiliza para fines de facturación del volumen de servicio prestado y consumido conforme al plan contratado.
14. **Usuario:** Persona física o jurídica que accede de forma eventual o continua, a un servicio de telecomunicaciones en cualquier modalidad.
15. **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 reconocer derechos y obligaciones básicas de los usuarios y las prestadoras, a los fines de que constituya un marco referencial para la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones prestados, cónsono con 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.

Como consecuencia de 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. Sólo 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;
Párrafo: El contrato debe contener como mínimo la voluntad expresa del usuario de contratar o modificar las disposiciones contenidas en el mismo. Especificar las condiciones de prestación del servicio contratado e indicar el tiempo de duración, así como deberán especificar el mecanismo utilizado para determinar el cargo de penalidad por cancelación del servicio antes del período mínimo de vigencia del contrato, si lo hubiese. El cargo de penalidad deberá ser prorrateado y amortizado mes tras mes y en ningún caso podrá ser mayor al saldo del descuento aceptado.
- b) Trasladar el servicio por cambio de domicilio dentro del área de concesión de la prestadora en las mismas condiciones y características en que fue contratado. En caso de que la prestadora no pueda suministrar el servicio en las mismas condiciones, ofrecerá servicios semejantes a los que antes recibía el usuario siempre que sea técnicamente factible, sin penalidades por cambio de plan. En caso de que el usuario no acepte dicha oferta entonces deberá asumir la penalidad relacionada con la cancelación anticipada del contrato.
- 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 y al principio de Libertad Tarifaria consignado en la Ley;
- 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 presenta 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. Si el usuario titular opta por cancelar todos los servicios tendrá que pagar las penalidades asociadas a los servicios cuyo funcionamiento no ha sido reclamado.

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, expresando como, mensaje primario, el beneficio tal cual lo recibirá el usuario final, incluyendo todos los precios expresados con impuestos incluidos, atributos y beneficios de los servicios, condiciones para el disfrute de atributos o beneficios adicionales del plan de servicio, 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. Toda

pieza de comunicación del servicio o producto, escrita, audio visual o digital, debe regirse bajo los criterios descritos en este literal.

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, verbal, escrita, o mediante la ejecución de medios electrónicos de aceptación que validen el consentimiento del usuario titular para tales fines.

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 ordinario no consumido en ese periodo de facturación, se transfiera al período de facturación siguiente por hasta tres periodos de facturación, para

que puedan ser consumidos inmediatamente, previo a las unidades de consumo incluidas en el nuevo período.

Párrafo: Los saldos promocionales, no estarán sujetos a las disposiciones generales de este artículo, sino a lo que establezcan las políticas de la promoción.

7.2. Los usuarios de servicios prepagados tienen derecho a hacer uso de los saldos no consumidos durante el período de vigencia de la recarga. 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 ordinario adquirido.

7.3. Los usuarios de servicios contratados tienen derecho a ser informados, de manera gratuita, sobre el saldo disponible en unidades de consumo o dinero y su vigencia. Esta información puede suministrarse mediante un mensaje SMS, correo electrónico o cualquier otro medio que el que el prestador estime conveniente para hacer llegar la información al usuario.

7.4 Los usuarios de servicios contratados tienen derecho a que al decidir cancelar los mismos y proceder con la terminación del contrato de adhesión de servicios acorde a las condiciones aplicables, les sean devueltos los depósitos realizados a las prestadoras al momento de la contratación, conforme a lo acordado entre las partes, en un plazo no mayor de quince (15) días contados a partir de la terminación del contrato, y 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 o cancelación del servicio, por parte de la prestadora, mientras dure el proceso de reclamación, salvo que dicha suspensión o cancelación se fundamente en causas distintas a las que sustentan la reclamación, tales como uso indebido de las telecomunicaciones u otras razones que lo justifiquen y de conformidad con los procedimientos establecidos en la reglamentación vigente;

Artículo 10. Derecho a la suspensión temporal del servicio.

En el caso de servicios contratados con una renta recurrente, el usuario tendrá derecho a suspender el servicio contratado por un máximo total de tres (3) periodos de facturación dentro de un (1) año, en periodos de suspensiones que no podrán ser menores a un (1) periodo de facturación. Vencido el tiempo de 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 una proporción de 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) 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, reglamentos, 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 e informar a la prestadora de cualquier cambio de la misma durante la vigencia del contrato.

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, reglamentos, 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.