

# INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL)

## RESOLUCIÓN No. 069-17

**QUE APRUEBA LA NORMA QUE ESTABLECE LAS MEDIDAS PARA LA ACTIVACIÓN Y FACTURACIÓN DE SERVICIOS MÓVILES DE DATOS; SERVICIOS DE ITINERANCIA MÓVIL INTERNACIONAL (ROAMING DE DATOS Y ROAMING DE VOZ); Y SERVICIOS DE MINI MENSAJES (SMS) PREMIUM POR PARTE DE LAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES.**

Con motivo del proceso de consulta pública convocada por el **INDOTEL** para la aprobación de las medidas para la activación y facturación de: los servicios móviles de datos; servicios de itinerancia móvil internacional (roaming de datos y roaming de voz); y mini mensajes promocionales (SMS Premium) por parte de las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, el **Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)**, por órgano de su Consejo Directivo, en ejercicio de las atribuciones que le confiere la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, de fecha 27 de mayo de 1998, publicada en la Gaceta Oficial No. 9983, reunido válidamente, previa convocatoria, dicta la siguiente **RESOLUCIÓN:**

### **Antecedentes.-**

1. En fecha 4 de febrero de 2015, fue aprobada por el Consejo Directivo del **INDOTEL** la resolución No. 004-15, mediante la cual ordena el inicio del proceso de Consulta Pública para dictar las medidas para la activación y facturación de los servicios móviles de datos; servicios de itinerancia móvil internacional (roaming de datos y roaming de voz); y mini mensajes promocionales (SMS Premium), por parte de las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, cuyo dispositivo reza textualmente de la siguiente manera:

**PRIMERO: ORDENAR** el inicio del proceso de consulta pública para dictar las siguientes medidas relativas a la activación y facturación para los **SERVICIOS MÓVILES DE DATOS, SERVICIOS DE ITINERANCIA MÓVIL INTERNACIONAL (ROAMING DE DATOS Y ROAMING DE VOZ) Y SERVICIOS DE MINI MENSAJES PROMOCIONALES (SMS PREMIUM)** por parte de las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones:

a) **Sobre la Activación:** Los **SERVICIOS MÓVILES DE DATOS, SERVICIOS DE ITINERANCIA MÓVIL INTERNACIONAL (ROAMING DE DATOS Y ROAMING DE VOZ) Y MINI MENSAJES PROMOCIONALES (SMS PREMIUM)**, deben ser solicitados de manera voluntaria y expresa por parte del usuario titular de la línea telefónica, de forma que dichos servicios de no ser previamente solicitados por el usuario titular se mantengan desactivados, impidiendo así la generación de cargos por el uso inadvertido de dichos servicios.

**PÁRRAFO I:** Las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, deberán implementar métodos o vías eficaces por medio de las cuales constaten la solicitud expresa de los usuarios y les confirmen a los mismos que han solicitado los **SERVICIOS MÓVILES DE**

**DATOS, SERVICIOS DE ITINERANCIA MÓVIL INTERNACIONAL (ROAMING DE DATOS Y ROAMING DE VOZ) Y MINI MENSAJES PROMOCIONALES (SMS PREMIUM)**, ya sea por vía de correo electrónico, SMS o cualquier otro medio escrito, que la activación del servicio solicitado ha sido efectiva, indicando la fecha y la hora en que hizo el requerimiento. La información suscitada por concepto de activación de los servicios indicados anteriormente deberá ser conservada por la prestadora por período mínimo de un año.

**PÁRRAFO II:** Si cualquiera de estos servicios es activado por la Prestadora de Servicios Públicos de Telecomunicaciones sin la autorización expresa del usuario titular, el mismo no está obligado a pagar los consumos realizados tanto a nivel nacional como internacional.

**PÁRRAFO III:** Las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones deberán mantener disponible de manera gratuita mediante todos los mecanismos de atención al usuario, información sobre el procedimiento para la activación y desactivación de los **SERVICIOS MÓVILES DE DATOS, SERVICIOS DE ITINERANCIA MÓVIL INTERNACIONAL (ROAMING DE DATOS Y ROAMING DE VOZ) Y MINI MENSAJES PROMOCIONALES (SMS PREMIUM)**.

**PÁRRAFO IV:** En relación al **SERVICIO DE ITINERANCIA MÓVIL INTERNACIONAL (ROAMING DE DATOS Y ROAMING DE VOZ):**

1. Las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones deberán permitir que el usuario solicite su activación y desactivación tanto del servicio de itinerancia móvil internacional de voz o de datos, o ambos según su conveniencia.
2. Las Prestadoras de Servicios Públicos de las Telecomunicaciones pondrán a disposición de los usuarios mecanismos electrónicos gratuitos para la activación o desactivación de dichos servicios.

**PÁRRAFO V:** En cuanto al **SERVICIO DE MINI MENSAJES PROMOCIONALES (SMS PREMIUM):**

1. Las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones deberán mantener disponible de manera gratuita mediante todos los mecanismos de atención al usuario, información sobre el procedimiento para darse de baja de la recepción de Mini Mensajes Promocionales (SMS Premium) originados por la Prestadora; así como para reactivar su recepción.
2. Las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones deberán exigir en caso del servicio de Mini Mensajes Promocionales (SMS Premium) originados por terceros, que los mismos contengan algún mecanismo que permita al usuario manifestar su voluntad de no recibir mensajes adicionales; así como obtener una garantía de los terceros que los mensajes a ser enviados serán únicamente a usuarios

que han solicitado expresamente la recepción de los SMS por parte del emisor.

3. Las Prestadoras de Servicios Públicos de las Telecomunicaciones pondrán a disposición de los usuarios mecanismos electrónicos gratuitos para la activación o desactivación de dichos servicios.

b) **Sobre facturación:** Las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones deberán proporcionar a los usuarios información clara, transparente, detallada y gratuita sobre las tarifas, estructura de costos y las unidades de facturación de los **SERVICIOS MÓVILES DE DATOS, SERVICIOS DE ITINERANCIA MÓVIL INTERNACIONAL (ROAMING DE DATOS Y ROAMING DE VOZ) Y MINI MENSAJES PROMOCIONALES (SMS PREMIUM)**.

**PÁRRAFO I:** Esta información detallada deberá estar disponible y actualizada siempre en las diferentes oficinas comerciales donde las prestadoras ofrecen sus servicios a nivel nacional, así como también en los sitios de Internet de las distintas prestadoras.

**PÁRRAFO II:** En relación al **SERVICIO DE MINI MENSAJES PROMOCIONALES (SMS PREMIUM)**, la información sobre los posibles cargos debe estar incluida en cada mensaje. En el caso que el cargo se genere por recepción del SMS, la información sobre los costos deberá ser presentada previamente ser entregado el SMS para que se obtenga la aceptación del usuario antes de que se produzcan los cargos.

**PÁRRAFO III:** En lo que se refiere al **SERVICIO DE ITINERANCIA MÓVIL INTERNACIONAL (ROAMING DE DATOS Y ROAMING DE VOZ)**:

1. La información sobre tarifas debe serle presentada al usuario, libre de cargos, cada vez que se conecta al servicio de una red extranjera indicando precio por minuto y por Kb en dicho país.
2. Las Prestadoras de Servicios Públicos de las Telecomunicaciones deberán enviarle alertas, libre de cargos, al usuario titular indicando el valor preliminar del consumo generado, en intervalos de RD\$5,000 (cinco mil pesos).
3. Entre la prestadora y el usuario se deberá preestablecer un monto límite para el uso de los **SERVICIOS DE ITINERANCIA MÓVIL INTERNACIONAL (ROAMING DE DATOS Y ROAMING DE VOZ)** al momento en que el usuario solicite la activación de cualquiera de los servicios, es decir, que el servicio queda automáticamente bloqueado cuando la factura alcanza el nivel prescrito y/o predeterminado, facilitando al usuario la opción de reactivar dichos servicios mediante las vías habilitadas por las prestadoras para estos fines. Dicho límite acordado deberá ser remitido por escrito, ya sea por vía de correo electrónico, SMS o cualquier otro medio escrito al usuario titular.

- a. De manera preliminar, hasta que el usuario titular no acuerde un monto límite distinto, el límite para los **SERVICIOS DE ITINERANCIA MÓVIL INTERNACIONAL (ROAMING DE DATOS Y ROAMING DE VOZ)** por mes será equivalente a dos veces la renta base del cliente.
4. En cuanto a los **SERVICIOS DE DATOS MÓVILES**, para aquellos planes que incluya la tasación y facturación por Kb consumido, la prestadora deberá enviarle alertas indicando el valor del consumo generado durante el mes, en intervalos de RD\$1,000.
- c) **OTORGAR** un plazo de tres (3) meses, a partir de la publicación de la presente resolución, para la entrada en vigencia de estas medidas, para que las prestadoras de servicios públicos de telefonía hagan los cambios que consideren pertinentes para cumplir con lo ordenado en la presente normativa. En el caso de la implementación de un tope preestablecido al consumo de roaming, se otorga un plazo de seis (6) meses.

**SEGUNDO: OTORGAR** un plazo de treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha de la publicación de la presente resolución en un periódico de circulación nacional, para que los interesados presenten las observaciones y comentarios que estimen convenientes, de conformidad con el artículo 93 de la Ley General de Telecomunicaciones, No.153-98, las cuales no serán vinculantes para el órgano regulador.

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

**TERCERO: INSTRUIR** al Director Ejecutivo para que disponga la publicación de un extracto de esta resolución en un periódico de circulación nacional, inmediatamente a partir de lo cual la resolución completa deberá estar 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, así como en la página Web que mantiene esta institución en la Internet, en la dirección [www.indotel.gob.do](http://www.indotel.gob.do).

**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.

2. Posteriormente, el 12 de marzo de 2015, fue publicado en el periódico “El Caribe”, un aviso haciendo de público conocimiento la aprobación de la resolución del Consejo Directivo

No. 004-15 y de esta forma dando inicio formal al plazo de treinta (30) días calendario concedido para fines de consulta pública en el ordinal “Segundo” del dispositivo de la referida resolución, con el objetivo de que los interesados presentaren ante el **INDOTEL** las observaciones y comentarios que estimen convenientes, referentes a las “medidas para la activación y facturación de los servicios móviles de datos; servicios de itinerancia móvil internacional (roaming de datos y roaming de voz); y mini mensajes promocionales (SMS Premium), por parte de las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones”;

3. Que en ocasión de dicho proceso, en el período comprendido entre el 20 de febrero y el 19 de marzo de 2015, fueron recibidos los comentarios y observaciones realizados por parte **Alexis Ogando Márquez, Ricardo R. Vásquez G., CALL PLUS DOMINICANA, S.R.L., CELUMANIX, S.R.L., TRILOGY DOMINICANA S. A. (VIVA), GRUPO XURPAS DOMINICANA (LINK), ALTICE HISPANIOLA, S. A. (ORANGE), COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A. (CLARO) y GSMA LATIN AMERICA;**

4. El miércoles 5 de agosto de 2015, fue publicado en el periódico “Hoy” un aviso haciendo de público conocimiento la convocatoria de audiencia pública de la Resolución del Consejo Directivo No. 004-15, con el objetivo de que los interesados presentaren de manera verbal ante el **INDOTEL** los comentarios y observaciones realizados por escrito a la citada Resolución, referentes a las “medidas para la activación y facturación de los servicios móviles de datos; servicios de itinerancia móvil internacional (roaming de datos y roaming de voz); y mini mensajes promocionales (SMS Premium) por parte de las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones”, fijándose la fecha de celebración de la audiencia para el martes 11 de agosto de 2015 a las 3:00 P.M.;

6. El 11 de agosto de 2015, fue celebrada en las instalaciones del **INDOTEL** la audiencia pública previamente indicada, con la presencia de: **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A. (CLARO), ALTICE HISPANIOLA, S. A. (ORANGE), TRILOGY DOMINICANA S. A. (VIVA), CALL PLUS DOMINICANA, S. A., GRUPO XURPAS DOMINICANA, S. A., BE MOBILE, S. A., DIGENO, S. A., NARANYA, S. A., ALDEAMO, S. A. y WHOP, S. A.;**

7. Habiéndose dado cumplimiento a las formalidades legales y reglamentarias establecidas para el dictado de actos administrativos de alcance general, este Consejo Directivo procederá en lo inmediato a ponderar los comentarios que fueron formulados por los interesados, dejando constancia de sus consideraciones respecto de los mismos, previo a la aprobación definitiva de la norma que establece medidas para la activación y facturación de los servicios móviles de datos; servicios de itinerancia móvil internacional (roaming de datos y roaming de voz); y mini mensajes promocionales (SMS Premium), por parte de las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones;

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

**CONSIDERANDO:** Que el **INDOTEL** es el órgano regulador de las telecomunicaciones de la República Dominicana, creado por la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98 (en lo adelante “Ley”) de fecha 27 de mayo de 1998, con el objetivo de regular y supervisar el desarrollo de los servicios públicos de telecomunicaciones en nuestro país, en aplicación de las disposiciones contenidas en nuestra Carta Magna, la cual establece en su artículo 147.3 que: “*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”, por lo que a través de la precitada ley el Estado ha delegado en el **INDOTEL** la regulación del sector de las telecomunicaciones;*

**CONSIDERANDO:** Que la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, constituye el marco regulatorio básico que se ha de aplicar en todo el territorio nacional para regular la instalación, mantenimiento, operación de redes, prestación de servicios y la provisión de equipos de telecomunicaciones; estatuto legal que será complementado con los reglamentos que dicte el **INDOTEL** al respecto;

**CONSIDERANDO:** Que el literal c) del artículo 77 de la Ley General de las Telecomunicaciones, No. 153-98, establece que uno de los objetivos de este órgano regulador es *“defender y hacer efectivos los derechos de los clientes, usuarios y prestadores de dichos servicios, dictando los reglamentos pertinentes, haciendo cumplir las obligaciones correspondientes a las partes y, en su caso, sancionando a quienes no las cumplan, de conformidad con las disposiciones contenidas en la presente Ley y sus reglamentos”*; que esta disposición es formalmente reiterada en el literal k) del artículo 78 de la Ley General de las Telecomunicaciones, No. 153-98, así como por el Reglamento para la solución de controversias entre usuarios y prestadoras, aprobado mediante la resolución No. 124-05 del Consejo Directivo del **INDOTEL**;

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

**CONSIDERANDO:** Que el artículo 84, literal “m)” de la Ley No. 153-98, faculta al Consejo Directivo del **INDOTEL** a tomar cuantas decisiones sean necesarias para viabilizar el cumplimiento de las disposiciones de la Ley General de Telecomunicaciones;

**CONSIDERANDO:** Que tal y como fue expuesto previamente en las motivaciones que dieron lugar a la aprobación de la mencionada resolución No. 004-15, en los últimos años se ha experimentado un incremento notorio en el uso de los servicios móviles de datos, servicios de itinerancia móvil internacional (roaming de datos y roaming de voz) y servicios de minimensajes promocionales (SMS Premium), así como de dispositivos móviles inteligentes y de alta sofisticación (smartphones y tabletas), lo cual sumado al desconocimiento de los usuarios respecto del uso adecuado de los servicios móviles en el exterior (roaming de datos y de voz) y la ausencia de información suficiente, ha contribuido a que un número significativo de éstos se les apliquen elevados cargos por servicios, en ocasiones de manera sorpresiva, dando lugar a la presentación de un gran número de denuncias ante este órgano regulador<sup>1</sup>;

**CONSIDERANDO:** Que las prestadoras de servicios de telecomunicaciones son responsables de educar y orientar a sus usuarios sobre el uso de los servicios locales nacionales e internacionales con la finalidad de garantizar la satisfacción de éstos; que esta

---

<sup>1</sup> Centro de Asistencia al Usuario del **INDOTEL**

obligación emana del derecho a la información reconocido por la constitución a favor de usuarios y consumidores contenida en el artículo 53 de la Constitución Dominicana;

**CONSIDERANDO:** Que, en efecto el referido artículo 53 de la Constitución Dominicana, establece taxativamente lo siguiente:

Artículo 53.- Derechos del consumidor. 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 en opinión de la doctrina, este reconocimiento que hace el texto constitucional al derecho que tienen los usuarios de contar con información objetiva y veraz, supone en materia de servicios públicos una herramienta para que los consumidores puedan ejercer otros derechos vitales habilitados a la relación contractual de que se trata, a saber:

El derecho reconocido a los usuarios de servicios públicos se erige en una de las condiciones necesarias para el adecuado ejercicio de todos los derechos incluidos en la relación de consumo. Especialmente los que hacen a la “libre elección”, la protección de sus “intereses económicos”, el derecho a la preservación de la “salud y seguridad”, entre otros<sup>2</sup>.

**CONSIDERANDO:** Que de lo que se trata es de que los usuarios cuenten con información integral, que le permita edificarse de manera apropiada para poder tomar una decisión informada, y sobre ello ha sido establecido que:

Más allá de los principios que inspiraban las normas clásicas en materia contractual, se han impuesto responsabilidades mayores para quienes actúan de manera activa en el comercio. Probidad, lealtad mayúsculas, en procura no solamente de evitar la información engañosa, “el *dolus malus*” del que hablaban los romanos, sino de suministrar una información integral, una información que abarque todos los elementos que el consumidor debe conocer a efectos de adoptar una decisión razonable en la adquisición de bienes o servicios, donde aparecen aspectos, antes no exigidos, como son los relacionados con las garantías, el servicio pos-venta, etc., elementos éstos que inciden o pueden incidir en su decisión de compra<sup>3</sup>.

**CONSIDERANDO:** Que en ese sentido, nuestra Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, estatuye al **INDOTEL** como órgano encargado de velar por la protección de los

---

<sup>2</sup> LÓPEZ RAGGI, Marianina. *El derecho de los usuarios de servicios públicos a la información adecuada y veraz*, Diario Consumidor y Usuarios Nro 72 – 03.05.2016, disponible a través de <https://dpcuantico.com/sitio/wp-content/uploads/2016/05/doctrina-consumidor-nro-72.pdf> (Consulta: 4 de octubre de 2017)

<sup>3</sup> Compendio de Jurisprudencia Protección al Consumidor. Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia, disponible a través de [http://www.sic.gov.co/recursos\\_user/documentos/compendio/Proteccion.pdf](http://www.sic.gov.co/recursos_user/documentos/compendio/Proteccion.pdf) (Consulta: 4 de octubre de 2017)

derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, y consagra a favor de estos el principio de transparencia el cual supone en esta materia:

Principio de transparencia: Se entenderá por principio de transparencia el que las operadoras ofrezcan los servicios en condiciones tales, que todos los posibles usuarios puedan tener conocimiento previo de todas y cada una de las condiciones técnicas y económicas relacionadas con sus prestaciones.

**CONSIDERANDO:** Que por consiguiente es una obligación de estas prestadoras, garantizar una comunicación diáfana, transparente y eficiente con los usuarios y hacerles de su conocimiento las informaciones del servicio actualizadas y vigentes sobre precios, coberturas, ofertas en el momento y en la forma oportuna en el país visitado<sup>4</sup>;

**CONSIDERANDO:** Que por otro lado, existen los servicios de información prestados por empresas o terceros denominados servicios de mini mensajes por paga (SMS Premium), que mediante una relación contractual con el operador telefónico proveen al público interesado distintos tipos de información, tales como concursos, votaciones, promociones, astrología, deportes o algún otro servicio, a cambio de un pago tasado y facturado por cada SMS o mensaje corto enviado;

**CONSIDERANDO:** Que los cargos por estos servicios de información aparecen registrados en la factura del usuario que originó y/o recibió el mini mensaje promocional (SMS Premium), emitida por la prestadora del servicio público de telefonía, con la cual el usuario contrató el servicio de telecomunicaciones que le sirve de base; la cual procede al recibir el pago del usuario, a descontar su participación en este negocio y a pagar a la proveedora del servicio de información, de conformidad con la modalidad acordada;

**CONSIDERANDO:** Que se hace vital para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, así como de servicios de información, la obtención de la voluntad expresa y verificable del usuario para la activación de los mencionados servicios; y a partir de la aprobación de la presente Resolución, el usuario podrá definir el tiempo que dispondrá activo el servicio;

**CONSIDERANDO:** Que a los fines de empoderar al usuario y evitar la provisión inadvertida de los servicios de SMS Premium, roaming (de voz y/o datos) y móviles de datos se hace necesario exigir a las prestadoras que éstos sólo sean activados ante la solicitud expresa del cliente y en caso contrario se mantengan desactivados o inhabilitados;

**CONSIDERANDO:** Que en vista de todas las razones expuestas anteriormente y debido a los avances tecnológicos, crecimiento y expansión de las redes móviles de los servicios públicos de telefonía, en nuestro país surge la necesidad de regular dicho tema, creando mecanismos que obliguen a las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones a establecer límites a los usuarios, no sólo en los controles de consumos, sino también en el tope de gastos del servicio, evitando de esta manera facturas inesperadas; por lo que este Consejo Directivo pudo advertir que era necesario regular aquellos aspectos vinculados a la prestación de este tipo de servicios, con la finalidad de tener un texto reglamentario alineado con la Constitución dominicana, que reconozca y haga exigibles los derechos que dimanen de nuestra carta magna en favor de los usuarios, dotando de esta

---

<sup>4</sup> GSMA, Manual de Políticas Públicas de Telecomunicaciones Móviles, año 2016, pág.86;



forma de mayor claridad a la relación comercial que vincula a operadores y usuarios en la prestación de estos servicios;

**CONSIDERANDO:** Que conforme lo dispuesto por el artículo 93 de la Ley No. 153-98, antes de dictar resoluciones de carácter general, el órgano regulador deberá consultar a los interesados, debiendo quedar constancia escrita de la consulta y sus respuestas<sup>5</sup>;

**CONSIDERANDO:** Que este Consejo Directivo tiene el deber de ponderar los comentarios que ha recibido con ocasión de la puesta en consulta pública de **“LAS MEDIDAS PARA LA ACTIVACIÓN Y FACTURACIÓN DE: SERVICIOS MÓVILES DE DATOS; SERVICIOS DE ITINERANCIA MÓVIL INTERNACIONAL (ROAMING DE DATOS Y ROAMING DE VOZ); Y SERVICIOS DE MINI MENSAJES PROMOCIONALES (SMS PREMIUM) POR PARTE DE LAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES”**, contenida en la Resolución No. 004-15 de este órgano colegiado;

**CONSIDERANDO:** Que, conforme se indica precedentemente, durante el período de consulta pública habilitado por este Consejo Directivo fueron recibidos comentarios no vinculantes de: **ALEXIS OGANDO MÁRQUEZ, RICARDO R. VÁSQUEZ G., CALL PLUS DOMINICANA, S.R.L., CELUMANIX, S.R.L., TRILOGY DOMINICANA S. A. (VIVA), GRUPO XURPAS DOMINICANA (LINK), ALTICE HISPANIOLA, S. A. (ORANGE), COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A. (CLARO) y GSMA LATIN AMERICA**, los cuales serán analizados en el cuerpo de la presente Resolución;

**CONSIDERANDO:** Que la aprobación de esta propuesta normativa ha agotado un extenso y transparente proceso de consulta pública, durante el cual fueron ponderadas las distintas propuestas de las partes que acreditaron interés y donde este Consejo Directivo jugó un papel activo en las discusiones;

### **Comentarios Generales**

**CONSIDERANDO:** Que la Prestadora **CLARO**, expuso lo siguiente:

*Antes de iniciar con el desarrollo de esta norma, sugerimos incluir una definición la cual explique de manera detallada cada uno de los servicios que se describen en esta norma: Servicios Móviles de Datos, Servicios de Itinerancia Móvil Internacional (Roaming de Datos y Roaming de Voz) Servicios de Mini-Mensajes Promocionales y Servicios de Mini-Mensajes Premium, cuyos conceptos son diferentes.*

*(...) Continuando con nuestra primera sugerencia de disponer en esta Resolución de una sección que se dedique a definir los servicios y actores responsables de proveer dichos servicios de manera que podamos tener más claro a los servicios que se hacen referencia, y la obligación y derecho de los usuarios y las proveedoras, resaltando el objetivo de la Resolución, que claramente responde a uno de los derechos básicos de los usuarios*

---

<sup>5</sup> 93.1. Antes de dictar resoluciones de carácter general, el órgano regulador deberá consultar a los interesados, debiendo quedar constancia escrita de la consulta y sus respuestas.

93.2. Cuando los interesados sean de carácter indeterminado, el órgano regulador convocará a una audiencia pública en la que, previa acreditación y por los procedimientos que se prevean en el reglamento que se dicte, los posibles interesados podrán emitir su opinión, que no será vinculante para el órgano regulador. Como método de consulta alternativo, el órgano regulador podrá publicar, en un periódico de amplia circulación nacional, la norma prevista, estableciendo un plazo razonable para recibir comentarios del público, vencido el cual se dictará la norma.

enumerados en el Reglamento de Servicio Telefónico, y es de ofrecerle a los usuarios una información clara, precisa y confiable de los servicios que se ofrecen y sus condiciones, pasamos a exponer de manera más detallada nuestras observaciones;

**CONSIDERANDO:** Que la Prestadora **ORANGE (ALTICE HISPANIOLA)**, realizó sus propias observaciones de carácter general a la Resolución del Consejo Directivo No. 004-15, argumentando en su escrito de comentarios lo siguiente:

**Formato de la Norma:** sugerimos adecuar el formato, conforme ya es tradición de este órgano regulador en todas sus normas de carácter general.

**Homogenización de términos a lo largo de la resolución:** Es imprescindible que se haga una revisión integral del contenido de la norma, y se proceda a homogenizar términos.

**Falta de definiciones:** la misma carece de definiciones, ya sean relacionadas con otras normas dictadas ya por el INDOTEL, o de términos nuevos, como implica el uso de términos no utilizados anteriormente por este órgano. Sugerimos un glosario de términos que permitan delimitar el alcance de los mismos. En ese sentido aportan definiciones para Roaming, SMS Premium, SMS Premium originados por terceros, con y sin previa suscripción, entre otros;

**CONSIDERANDO:** Que **ORANGE** ha sugerido que, ya sea en un Considerando o como uno de los primeros artículos de la Resolución bajo el título de “objeto”, se exprese al menos que: “La presente resolución tiene por objeto fijar normas de conducta que aseguren la protección de los intereses de los usuarios, la transparencia y la leal concurrencia en la prestación de los servicios de tarificación adicional los Servicios Móviles de Datos; Servicios de Itinerancia Móvil Internacional (Roaming de Datos y Roaming De Voz); y Servicios de Mini Mensajes Promocionales (SMS Premium)”;

**CONSIDERANDO:** Que conforme a los comentarios generales recibidos en torno a la Resolución del Consejo Directivo No. 004-15, tenemos que la empresa **CELUMANIX**, tiene a bien destacar en sus argumentos, lo siguiente:

Hemos identificado que se hace necesario tomar en cuenta los siguientes aspectos y adecuar la misma conforme a lo siguiente: **I) Aclarar el alcance de ciertos conceptos y del objetivo de la norma.** En primer lugar, sugerimos aclarar los conceptos de la normativa propuesta para evitar incorrectas interpretaciones de la misma por parte de los usuarios, las prestadoras y cualquier otro interesado. En especial, entendemos que las siguientes definiciones deben ser incluidas: a) Minimensajes Promocionales. b) SMS Premium. **II) Diferenciar entre los tipos de Minimensajes o SMS que reciben los usuarios.** En efecto, en el mercado actual de las Telecomunicaciones existen varios tipos de servicios de Minimensajes o SMS, de los cuales deben destacarse a los fines de la presente normativa, los siguientes: a) Minimensajes Promocionales, que consisten en aquellos mensajes de texto gratuitos enviados en diferentes formatos digitales que son recibidos por los usuarios y mediante los cuales se publicitan ofertas, productos y servicios de interés general; b) Minimensajes de Contenido o SMS Premium, que consisten en aquellos mensajes que son requeridos previa y expresamente por los usuarios y mediante los cuales obtienen información de valor, contenidos multimedia, vínculos a sitios de Internet, archivos solicitados, entre otros. Estos llamados SMS Premium o multimensajes de contenido pueden ser, a su vez, de dos clases: i) No recurrente, si el servicio o contenido esta convenido a ser recibido una única vez, que satisfacen una demanda puntual, se pagan al

*momento de requerirse y solo si el usuario tiene saldo suficiente disponible; ii) De envío recurrente, si se ha convenido ser recibido de tiempo en tiempo, bien sea de recurrencia diaria, semanal, quincenal, mensual, o de cualquier otro periodo pre-definido, ya sea por una duración determinada o indeterminada, y que satisfacen una demanda o necesidad recurrente o prolongada en el tiempo. O incluso, la afiliación a un grupo cuyo final no se puede pre-establecer. Por ejemplo, los servicios de valor agregado consistentes en planes de aprendizaje de otros idiomas vía SMS Premium. La importancia de hacer distinción entre estos tipos y clases de Minimensajes radica en la forma que cada uno de ellos se presta y puede ser tratado de manera diferenciada. Por lo tanto, creemos que resulta recomendable a los fines de la normativa que se dicte, no utilizar indistintamente como sinónimos el termino Minimensaje Promocional y el termino SMS Premium en todo el texto, así como diferenciar entre los servicios tasado al momento del requerimiento y los servicios requeridos para entrega y cargo recurrentes, y de manera especial en párrafo V del literal a) de la norma propuesta. De esa cuenta, sugerimos que se reconozca que existen diferentes formas de comunicar al cliente servicios que pueden ser de su interés y que se reconozca y definan las diferentes formas de atender su requerimiento, dada la variada naturaleza de la demanda.*

**CONSIDERANDO:** Que este Consejo Directivo estima pertinente las observaciones transcritas anteriormente, en la Norma definitiva aprobada mediante la presente Resolución, serán definidos todos los servicios listados en la propuesta regulatoria puesta en consulta pública;

**CONSIDERANDO:** Que este Consejo Directivo considera válido el comentario sobre la diferenciación de los distintos tipos de mini mensajes o SMS, revisaremos la redacción de la propuesta de forma tal que para los SMS recurrentes al momento de contratación el usuario pueda contar con toda la información relevante de la prestación del servicio;

**CONSIDERANDO:** Que en lo referente a los SMS Premium originados por terceros (Con previa suscripción y sin previa suscripción), la norma estará definiendo SMS Premium recurrentes y no recurrentes lo cual es la terminología que se entiende apropiada;

**CONSIDERANDO:** Que sobre los minimensajes promocionales, es importante destacar que los mismos son regulados a través de la Ley No. 310-14 que regula el envío de correos electrónicos comerciales no solicitados (Spam), sin embargo incluiremos la definición de este concepto con el objetivo de que quede claramente diferenciado de aquellos que entran dentro del ámbito de aplicación de la presente norma;

**CONSIDERANDO:** Que este Consejo Directivo entiende pertinente el comentario en lo referente al formato de la norma, por lo que procederá a modificar el cuerpo de la misma de forma tal que sea homogénea a los formatos de las demás normas dictadas por este Órgano Regulador, así como a incluir un artículo acerca del "Objeto" de la norma;

**CONSIDERANDO:** Que, asimismo a modo general **GRUPO XURPAS DOMINICANA (LINK)**, remitió sus comentarios a la propuesta normativa en la cual describió las formas y medios por los cuales se pudiera dar cumplimiento a las distintas exigencias requeridas por la norma en lo referente a los SMS Premium;

**CONSIDERANDO:** Que resulta satisfactorio que dicha empresa favorece la propuesta regulatoria y reafirma que la misma es posible implementar por todas las Prestadoras, sin embargo es preciso aclarar que la propuesta regulatoria en cuestión no ordena la creación

de una base de datos de usuarios especiales para la recepción de mensajes promocionales, queda a cargo de las prestadoras el mecanismo a implementar;

**CONSIDERANDO:** Que **ORANGE** ha propuesto la siguiente inclusión a la Norma que fue puesta en consulta: *que sea aclarado en un articulado de la Norma, la responsabilidad que conlleva de parte del cliente ponerse en conocimiento de la información de forma proactiva;*

**CONSIDERANDO:** Que sobre la responsabilidad de los usuarios ante el uso de los servicios, las normas del **INDOTEL** son públicas y de obligado cumplimiento con lo que se sobreentiende la importancia de los usuarios de conocer la regulación de los servicios que utilizan. No obstante, se rechaza el comentario de **ORANGE** de inclusión de un artículo a tal fin, porque el objetivo de esta norma es garantizar que los usuarios tengan información oportuna y transparente sobre el servicio contratado por parte de su prestadora y crear mecanismos para lograr dicho objetivo, con el fin de dar cumplimiento al mandato constitucional contenido en el antes referido artículo 53 de la Constitución dominicana, situación que al día de hoy no se garantiza en el mercado dominicano;

### **Sobre el dispositivo de la Res. 004-15**

#### **Resuelve primero:**

##### **a) Sobre la Activación:**

**CONSIDERANDO:** Que, por su parte, de manera general **CALL PLUS DOMINICANA**, señala en sus argumentos, lo transcrito a continuación:

*Este considerando se basa en una premisa que no está correcta, ya que los mensajes Premium SOLO pueden ser enviados por los operadores como respuesta a una solicitud explícita del abonado. NUNCA pueden ser enviados sin ser solicitados y por lo tanto, NUNCA serán enviados sin consentimiento del mismo, ya que son generados ÚNICA y EXCLUSIVAMENTE como respuesta a una solicitud explícita del usuario.*

*(...) Para evitar que cualquier usuario interactúe con los SMS Premium, basta que este solicite la inclusión de su número en el Registro de Números Excluidos, sin necesidad de acudir a ningún otro mecanismo, ya que al estar excluido el número de abonado en la operadora correspondiente, SERA IMPOSIBLE que este pueda recibir cualquier SMS Premium, así este lo solicite.*

**CONSIDERANDO:** Que, en lo concerniente al resuelve primero literal a), sobre la activación, tenemos que la Prestadora de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, **VIVA**, señaló lo transcrito a continuación:

*... queda en manifiesto una alineación de la práctica comercial de Trilogy Dominicana con la regulación propuesta. Entendemos que estas están acordes con la práctica generalizada en el mercado móvil dominicano, por lo que la iniciativa regulatoria que persigue imponer la desactivación de la funcionalidad de Roaming Internacional a todos los terminales móviles activados por las prestadoras dominicanas resulta ajena al Principio de Mínima Regulación consagrado en la Ley General de Telecomunicaciones.*

**CONSIDERANDO:** Que la Prestadora **ORANGE (ALTICE HISPANIOLA)**, sobre el literal a) señala lo transcrito a continuación:

**Sobre la activación y la exigencia de solicitud expresa como muestra de consentimiento del usuario en materia de roaming:** se ha querido regular sobre una realidad que no aplica en el país, puesto que el consentimiento expreso ya es dado cuando el usuario titular suscribe sus contratos de prestación de servicios móviles. En efecto, en dichos contratos, existe un apartado sobre el servicio de roaming internacional en el que se especifican las condiciones de prestación de este servicio y las consideraciones que deberán ser tomadas previo a su utilización. Sin duda, los contratos de Servicio de los clientes contemplan el uso del roaming y las implicaciones de su uso. En relación con el número de asistencia gratuita, como lo son la atención vía correo electrónico o a través de la asistencia en Facebook y Twitter. Es por esto que la Norma debe reconocer, como hemos expuesto, la exclusión positiva, en vista de que en la actualidad existen contratos válidamente suscritos entre ORANGE y sus usuarios y no pueden ser desconocidos por este distinguido órgano regulador.

**Situación con la base actual de usuarios en caso de no aplicarse la exclusión positiva en materia de roaming:** la exclusión positiva es el criterio que permean las normas relativas al servicio público de telecomunicaciones y no la que ha asumido la norma. De no asumirse la exclusión positiva, se le estaría pidiendo a todas las prestadoras que desactiven a todos sus usuarios para solicitarles que den su consentimiento expreso. De ser así, ¿qué pasará con los usuarios que están haciendo uso del servicio? ORANGE no puede desactivar a todos sus usuarios para pedir solicitud expresa. En este caso, la garantía constitucional de la irretroactividad de la ley se traduce en la certidumbre de que un cambio en el ordenamiento no puede tener la consecuencia de sustraer el bien o el derecho ya adquirido del patrimonio de la persona, o de provocar que si se había dado el presupuesto fáctico con anterioridad a la reforma legal, ya no surta la consecuencia (provechosa, se entiende) que el interesado esperaba de la situación jurídica consolidada. Reiteramos que la Norma debe ser modificada para incluir la exclusión positiva.

**CONSIDERANDO:** Que **ORANGE** desarrolla por igual la aplicación del criterio de exclusión positiva para el servicio de SMS Premium;

**CONSIDERANDO:** Que respecto de los argumentos citados precedentemente, este Consejo Directivo debe acotar que en caso de que la prestadora haya obtenido de forma fehaciente el consentimiento del cliente de recibir el servicio de roaming (al igual que SMS Premium o Data Móvil), la presente norma no impone la desactivación del servicio a todos los terminales móviles, ni mucho menos desconocer contratos que contengan cláusulas acordadas por el cliente relativo a los servicios objeto de la presente norma. Ahora bien, en caso de que la prestadora no haya obtenido la solicitud o anuencia expresa del cliente de recibir los servicios de roaming, se fija el criterio de que no podrá exigir el cobro por prestación de un servicio que no haya sido contratado por el cliente, tal como ha sido el precedente en los casos decididos por los Cuerpos Colegiados del **INDOTEL** y homologados por su Consejo Directivo;

**CONSIDERANDO:** Que el objetivo de este Consejo Directivo como regulador de las Telecomunicaciones, es normalizar la práctica que se sigue para este tipo de servicios, los cuales carecen de un ordenamiento jurídico, técnico y económico específico, por tanto, es deber de la reglamentación aclarar la forma en que se garantizarán los derechos que tienen los usuarios, en lo particular a estos servicios. El hecho de que determinada Prestadora por iniciativa propia o por la modalidad técnica o comercial desarrollada haya decidido implementar políticas internas para regular estos servicios, no quiere decir que otras

Prestadoras del Sector actúen de igual manera. Y en tal caso, dicha Prestadora no debería porqué tener objeción alguna la propuesta regulatoria planteada;

**CONSIDERANDO:** Que a pesar de lo expresado en sus comentarios la empresa **CALL PLUS DOMINICANA**, en el Centro de Asistencia al Usuario del **INDOTEL** se han reportado casos donde el usuario denuncia la recepción de SMS Premium y cargos en su factura a pesar de no haberlos solicitado, e inclusive casos en que no obstante haberse solicitado darse de baja de este servicio sigue recibiendo el mismo<sup>6</sup>. Por lo que a pesar de las políticas y controles voluntarios que alegan tener las prestadoras, se hace necesario y obra en favor del principio de seguridad jurídica que estas quejas y reclamaciones sean dirimida tomando como base criterios homogéneos que sean determinados por la reglamentación, lo que reviste de importancia la presente resolución;

**CONSIDERANDO:** Que en lo que respecta al principio de exclusión positiva argüido por **ORANGE**, si se parte de la premisa de que el cliente ya posee el servicio, lo cual consta en algún tipo de solicitud expresa o contrato, entonces esta relación no estaría afectada por la presente normativa más allá de la obligación de la prestadora de habilitar los canales para que el cliente tenga la opción a desactivarlo y activarlo según necesite;

**CONSIDERANDO:** Que por tanto, que en lo relacionado a la activación y exigencia de solicitud expresa por parte del usuario para acceder a estos servicios, se rechaza la observación de **ORANGE**. La norma lo que busca es establecer mecanismos de activación y desactivación de los servicios y no se pretende violentar los contratos que están vigentes e incluyan los servicios en cuestión, sino proteger a los usuarios que sin su consentimiento son provistos de este tipo de servicios, por lo tanto es imprescindible contar con la anuencia de los usuarios para la activación de los mismos;

**CONSIDERANDO:** Que en lo referente a los contratos actuales, el planteamiento de **ORANGE** es inaceptable, ya que resulta lógico pensar que los contratos existentes continuarán operativos, la entrada en vigencia de esta norma únicamente pondrá a disposición de los usuarios la posibilidad de desactivar y activar los mismos (en los casos que dicha facilidad no esté provista);

**CONSIDERANDO:** Que sobre la exclusión positiva de los servicios SMS Premium, se rechaza la solicitud. **ORANGE** está confundido respecto a la supuesta violación del artículo 29 del Reglamento General del Servicio Telefónico, debido a que esas disposiciones nada tienen que ver sobre la prestación de SMS Premium en la que los usuarios pagan por recibir contenidos recurrentes y no recurrentes. El referido artículo está relacionado con el servicio telefónico y los mensajes promocionales relacionados a la prestación de dicho servicio, es decir, entre en la concesionaria y su cliente, dos personas que tienen una relación comercial establecida, y por tanto, no se considera un mini mensaje no solicitado. En estos casos el principio de exclusión positiva es cónsono con las leyes dominicanas;

**CONSIDERANDO:** Que no obstante, y en particular a lo atinente a SMS Premium, los cuales son comunicaciones comerciales dentro del marco de la Ley No. 310-14, la falta de respuesta por parte del usuario no podrá considerarse como una aceptación. El principio establecido en dicha Ley es el de solicitud expresa (conocido también como *opt-in*) y no el precepto de *opt-out* que sugiere **ORANGE**. Más aún cuando se trata de comunicaciones

---

<sup>6</sup> En 2016 se registraron unos 115 casos de la especie, y en el periodo enero-septiembre 2017, se registraban en el CAU más de 215 casos.

que le generarían costos al cliente que las recibe sin que exista constancia de que fueran solicitadas. Aun cuando el usuario tenga contratado el servicio de mensajería corta (SMS), los generadores de SMS promocionales y SMS Premium deben abstenerse de remitir mini mensajes hasta tanto no haya obtenido el consentimiento del usuario y la Prestadora de servicios de telecomunicaciones tiene la tarea de requerir que los generadores de SMS hayan diligenciado dicho consentimiento;

**CONSIDERANDO:** Que por su parte, la Prestadora **CLARO** en lo concerniente al literal a) del Artículo primero (1ro.) de la norma puesta en consulta, referente a la activación de los servicios: Servicios de Datos Móviles, Mini-Mensajes Promocionales (SMS Premium) y Servicios de Itinerancia Móvil Internacional (Roaming de Datos y Roaming de Voz), procedieron a presentar sus comentarios por tipo de servicio:

**a) Servicios de Datos Móviles:** *Nuestros Términos y Condiciones en los Contratos de Servicios, disponibles también en la página web [www.claro.com.do](http://www.claro.com.do) establecen claramente: “30.8 Usted reconoce y acepta que al momento de adquirir un equipo de los denominados “smartphones” La Compañía le ha suministrado toda la información respecto al funcionamiento de conectividad al internet de dicho equipo, por lo que deberá gestionar ante La compañía, una de las siguientes acciones: a) Solicitar la activación de un Plan de Datos, de conformidad con los planes disponibles en la cartera de productos de La Compañía; b) Solicitar a La Compañía, a través de los canales de ventas correspondientes para este tipo de transacción, la restricción del acceso a Internet o servicio de datos en el equipo Smartphone adquirido, de conformidad con las condiciones y especificaciones indicadas por La Compañía en los materiales y documentos mercadológicos; c) Usted reconoce y acepta que la utilización del servicio de datos sin la activación de un Plan de Datos conlleva el pago de la tarifa por kb descrita en los documentos mercadológicos de La Compañía y puestos a su disposición y conocimiento del cliente. 30.9 Usted reconoce que en caso de elegir la opción c) descrita en el párrafo anterior, La Compañía dispondrá de un tope máximo de facturación cuyo monto se encuentra descrito en los documentos mercadológicos de la empresa el cual una vez alcanzado, Usted deberá optar por la compra de un paquete de Datos con cargo a su factura. En caso de Usted no adquirir el paquete de datos adicional ofrecido por La Compañía, el servicio de datos estaría disponible a partir del próximo ciclo de facturación, de conformidad con las condiciones establecidas en el presente artículo”. En esta época los usuarios a nivel mundial adquieren equipos móviles con la finalidad de disponer de acceso para el uso de datos, y utilizan dichos equipos como medios de información y trabajo. Atendiendo a esta situación nuestra empresa ha dispuesto en los Términos y Condiciones y nuestra página toda la información relativa al precio del servicio, y la forma de activación y desactivación del mismo.*

Continúan explicando que el pasado 24 de enero de los corrientes, cumpliendo siempre con la obligación como proveedora de entregar al usuario una información clara, precisa y confiable, recomendamos: - Para los clientes prepago y post-pago mantener disponible la capacidad que le permite navegar a “granel”, enviando las prestadoras dos (2) mensajes cortos o SMS, según explique: El primero sería el SMS de bienvenida notificándole al usuario que tiene la opción de navegación activa, incluyéndole los precios vigentes y resaltándole el proceso para desactivar; el segundo sería alertas de consumo o topes de facturación (tal cual se hace hoy día con los clientes post-pago con planes de datos incluidos en su renta mensual) indicando que han consumido el 80% y el 100% del volumen contrato. - Para los clientes que hayan agotado el volumen del plan o paquete contratado, sugerimos enviar un mensaje corto (SMS) o notificación que le presente al cliente tres (3) opciones para que el cliente tome la decisión que más le convenga: a) Continuar navegando

a “granel” por un precio X por Mb por el resto del ciclo de facturación; b) comprar paquetes por volumen adicionales, y c) bloquear el servicio de datos hasta el próximo corte o hasta que el cliente decida comprar paquetes de datos adicionales mediante cualquier medio físico o electrónico disponible. **b) Servicios de Itinerancia Móvil Internacional (Roaming de Voz y Roaming de Datos)**. Antes de pasar a detallar un poco más algunas mejoras que pudiésemos implementar de cara al Servicio de Itinerancia Móvil Internacional, es importante resaltar que este servicio es una facilidad que ofrece la prestadora local en República Dominicana, para que el cliente visite otro país y mantenga su acceso a los servicios de telecomunicaciones, ahora bien, una vez el cliente llegue al país de visita, la operadora con concesión telefónica para ofrecer los servicios de telecomunicaciones en ese territorio, maneja el tráfico y los records de facturación que generaría ese usuario.

Acto seguido, **CLARO** explica el proceso de activación y desactivación que lleva acabo desde hace dos años según indican y explican los aspectos que a su juicio deberán añadir, tales como Información sobre el proceso de desactivación del servicio cuando se encuentren en el extranjero. Ahora bien, en su escrito alertan por un lado que *una vez desactivado el servicio, el cliente no tendría manera de comunicarse a través de esa línea telefónica, ni siquiera para realizar una posterior activación*. Por otro lado, advierten que, *si el cliente decide desactivar el servicio en el extranjero, nuestra empresa una vez desactivado el servicio, no tendrá manera de confirmarle al usuario que el servicio fue desactivado (...)* En este punto es importante resaltar en la disminución que también hemos experimentado en los recursos de quejas de los servicios de roaming, si comparamos el año 2013 vs. 2014, precisamente los años donde nuestra empresa ha implementado mejoras como las descritas más arriba para evitar reclamaciones.

Finalmente exponen: **c) Servicios de Mini-Mensajes promocionales (SMS Premium)**. Para el caso de los SMS promocionales, es necesario entender que los equipos móviles y el servicio de telecomunicaciones móviles se han convertido en los últimos años en un medio de comunicación, promoción y trabajo más, donde muchas empresas promocionan sus servicios y notifican sus clientes sobre informaciones de importancia; por ejemplo a través de los SMS los bancos o tiendas donde los usuarios tiene algún tipo de afiliación, envían mensajes importantes para dichos usuarios, en la medida en que son estos quienes proporcionan sus números y autorización a los mismos para contactarlos. Con esta afirmación no queremos decir, que no deben de existir reglas y mecanismos hábiles para delimitar las responsabilidades de estas empresas, y procesos de desactivación de los clientes, pero nunca incluir la base actual de clientes en una “lista negra” para no recibir SMS promocionales. (...) Por otra parte, puntualizando un poco en el caso de los SMS promocionales, podemos decir que es un nuevo mercado que integra varios actores, las proveedoras de servicios, los agregadores y los usuarios, las prestadoras de servicios sólo servimos de enlace para que los agregadores envíen y promocionen sus contenidos. Es de notarse que muchos usuarios, manifiestan sus quejas no tanto por el cobro del envío de SMS, ya que como indicamos más arriba el solo envío de un SMS promocional no genera un cargo, sino que el usuario debe suscribirse a la promoción o participar en la misma las promociones, sino más bien, por recibir alertas y mensajes promocionando distintos tipos de contenido, juegos, suscripciones, etc. En ese sentido, nuestra empresa consciente de esta situación de queja por parte de los usuarios ha venido implementando mejoras en nuestra página web, específicamente en el portal Ideas Claro, donde se le explica al usuario cada una de las promociones vigentes, precios, forma de desactivarse o cancelarse etc. Continuando con los esfuerzos para garantizar que el usuario se sienta satisfecho, nuestra empresa iniciara un esfuerzo de revisión de los contratos suscritos con los diferentes agregadores de manera que aseguremos la cantidad de mensajes que recibirían los



*usuarios, contenidos, un manejo adecuado y creación de una lista negra, etc. No obstante lo anterior, y el esfuerzo a nivel contractual, y de mejoras en los sistemas internos de las empresas, sugerimos al órgano regulador iniciar un proceso de inscripción de Registro Especial, de todas las empresas que proveen este tipo de servicio promocional, para facilitar al Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones de conocimiento sobre estos servicios, y entendimiento de las quejas presentadas por los usuarios.*

**CONSIDERANDO:** Que el **INDOTEL** reconoce el esfuerzo que han realizado las distintas prestadoras de telecomunicaciones para atender a la problemática que aún existe respecto a la contratación, activación y uso inadvertido de los servicios que regula esta norma y la desinformación de los usuarios con respecto a las condiciones de prestación de los mismos. Sin embargo, como se explicó anteriormente, el objetivo de esta pieza regulatoria es lograr la normalización en la provisión de estos servicios. Asimismo, el **INDOTEL** como órgano regulador debe identificar soluciones que ayuden a mitigar las numerosas quejas de usuarios que recibe entorno a estos aspectos, a pesar de las políticas y controles voluntarios que alegan tener las prestadoras y de los precedentes que ha sentado el regulador a través de los Cuerpos Colegiados del **INDOTEL**;

**CONSIDERANDO:** Que en atención a los mecanismos incorporados en los contratos de **CLARO** para el servicio de Datos Móviles, la modalidad de prestación contemplada bajo el artículo 30.8 c) exployado en su escrito de comentarios, va precisamente en contraposición a lo procurado por la regulación que por medio de la presente resolución el **INDOTEL** establece, toda vez que al momento de acceder al servicio de internet “a granel” no se le indique al usuario los costos adicionales que dicha acción le generaría en caso de aceptar y en caso de dar su aceptación expresa, la prestadora deberá conservar dicho registro y establecer las alertas sobre montos consumidos establecidas en la presente Norma, sin perjuicio de la que la concesionaria pueda poner límites al consumo como señala **CLARO**. La misma consideración aplica para el cliente postpago que utilizase la modalidad “a granel” luego de consumido su plan de datos;

**CONSIDERANDO:** Que igualmente es preciso señalarle a dicha Prestadora que existen otros medios electrónicos que pueden sustituir los SMS para establecer contacto con el usuario que se encuentra en el extranjero para informar al mismo respecto el estado de su servicio (por ejemplo correo electrónico);

**CONSIDERANDO:** Que sobre el comentario de **CLARO** respecto a las listas negras de usuarios con relación a SMS promocionales y la creación de un registro especial de proveedores de SMS Premium, el Consejo Directivo debe señalar que tanto las entidades que generen SMS promocionales o SMS Premium, así como las prestadoras de servicios de telecomunicaciones deberán observar lo establecido por la Ley No. 310-14, y en ese tenor lo establecido en esta norma en lo referente a SMS Premium (que generan un costo al usuario que los recibe), de manera que sólo aquellos usuarios que decidan de manera expresa acceder a los servicios de SMS Premium estarán excluidos de la referida lista por tratarse de una comunicación electrónica comercial no solicitada. En cuanto a la propuesta de creación de registro especial, este órgano regulador entiende no pertinente la creación en este momento del referido registro, toda vez que la presente reglamentación a lo único que atiende en este aspecto es a garantizar que las empresas que prestan servicios de SMS Premium, den cumplimiento a la Ley No. 310-14, sin imponer sobre estas obligaciones mayores que aquellas que se derivan de la citada normativa por lo que la misma debe ser rechazado;

**CONSIDERANDO:** Que, **ORANGE** expone sobre la alegada “ausencia de contrato” y la forma de contratación: para evitar los inconvenientes que más adelante expondremos, que se establezca el siguiente articulado, el cual hemos tomado de la normativa homóloga de Chile para los SMS pero que, debido a que esta Norma trata diversos servicios, aplica de manera general a todos, a saber: “Artículo segundo: [La contratación de estos servicios] podrá realizarse tanto al momento de suscribir el contrato de suministro telefónico como también en cualquier momento, mediante una simple comunicación escrita dirigida a la compañía, comunicación o mensaje telefónico al número gratuito especialmente habilitado para tal efecto por la compañía o a través de la web, y tendrá efectos, a más tardar, al día siguiente hábil de su recepción. Asimismo, la eliminación del registro antedicho, podrá efectuarse en la misma forma y tendrá efectos también a contar del día hábil siguiente. Artículo tercero: Lo previsto en los artículos precedentes no aplicará tratándose de mensajería sin costo para el usuario y que tenga relación con la prestación del servicio suministrado por la compañía telefónica móvil, tales como avisos de vencimiento, corte de servicio o facturación, envío de claves de acceso, y en general aquella mensajería gratuita.

**CONSIDERANDO:** Que, respecto al mismo literal a), sobre la activación, específicamente el párrafo I, tenemos que **VIVA** expuso en sus comentarios, lo siguiente:

*Trilogy Dominicana cuenta con una funcionalidad que permite (...) incluir o excluir el número de teléfono de una lista que consigna todos los números que no deben tener acceso al servicio de Roaming Internacional y/o ser destinatarios de Mini Mensajes Promocionales (“SMS PREMIUM”), operativamente nos referimos a este listado como “Lista Negra”. Para la correcta edificación del INDOTEL, anotamos que dicha Lista Negra es remitida a terceros proveedores de los servicios de remisión de SMS PREMIUM, desarrolladores de concursos y proveedores de contenido. Sin embargo, la Lista Negra no se encuentra en ninguna base de datos compartida en tiempo real con estos proveedores, por lo que la eliminación de los clientes de la lista de distribución no es automática ni simultánea al tiempo de respuesta aplicable a nivel interno de los sistemas de Trilogy Dominicana. Esta funcionalidad requeriría un desarrollo e implementación en el sistema de gestión comercial de esta prestadora así como de los terceros previamente mencionados. Por otra parte, la implementación de la medida regulatoria propuesta implicaría el desarrollo, configuración e implementación de varios procesos en los sistemas de Trilogy Dominicana a los fines de operar una funcionalidad que garantice que el generador de la solicitud del cliente titular de la línea, que permita al cliente realizar automáticamente el requerimiento de restricción del servicio de Roaming Internacional y de Recepción de SMS PREMIUM.*

**CONSIDERANDO:** Que sobre el establecimiento del plazo para la desactivación de los servicios, consideramos prudente que el mismo debe estar especificado en la norma, por lo que procederemos a incluirlo. Es importante destacar que los medios electrónicos permiten la posibilidad de la desactivación inmediata del servicio, en el momento en que el prestador del servicio hace la solicitud, no obstante se entiende que en ciertos casos y circunstancias no se pueda llevar a cabo en tiempo real;

**CONSIDERANDO:** Que **ORANGE** expuso lo siguiente en relación al proceso para la activación o desactivación de los servicios cuando el cliente se encuentre en el extranjero: La Norma no dispone el tiempo en el que las operadoras de telefonía móvil deberán atender los pedidos de desactivación del servicio de Roaming Internacional o SMS Premium que soliciten los usuarios cuando estén fuera del país. Sugerimos que se especifique un plazo, por demás razonable, para que las prestadoras una vez recibida la solicitud, atiendan las solicitudes de desactivación de los servicios;

**CONSIDERANDO:** Que en ese sentido **VIVA** señala por su parte que:

*...En el hipotético caso de que ese Órgano Regulador considere necesario institucionalizar con carácter general la desactivación de la funcionalidad del Roaming Internacional, la propuesta regulatoria debe ser complementada con la definición de plazos razonables de respuesta para la implementación del requerimiento del cliente, notificación a clientes en el extranjero.*

Finalmente dicha Prestadora recomienda de manera principal, eliminación de la obligación de desactivación de los Servicios. En caso de que nuestra recomendación primaria no sea acogida, de manera subsidiaria, adecuación de la iniciativa regulatoria con la definición de plazos de respuesta razonables para la implementación del requerimiento del cliente, notificación a clientes en el extranjero.

**CONSIDERANDO:** Que conforme se estableció anteriormente, se estará dando un plazo para el procesamiento de las solicitudes de activación y desactivación con lo que no se ve la necesidad de crear una mayor provisión para los casos en que el usuario se encuentre en el extranjero;

**CONSIDERANDO:** Que sobre la recomendación realizada por **VIVA**, procede rechazar su primer petitorio. Aun cuando el servicio haya sido solicitado y contratado expresamente por el Cliente, es el criterio de este Consejo Directivo con ocasión de garantizar y proteger los usuarios el establecimiento de la opción de poder activar o desactivar a su conveniencia la facilidad del servicio de roaming, sea de voz y/o de datos. Como se ha explicado, los servicios de roaming han sido objeto de numerosas reclamaciones motivadas por falta de información, utilización no reconocida por el cliente, cargos considerados excesivos, por lo que la normativa de establecer la posibilidad de desactivación del servicio tiende a solucionar estos incidentes que son demasiado frecuentes y que era una práctica que anteriormente se venía aplicando en el mercado dominicano;

**CONSIDERANDO:** Que en lo que respecta a lo propuesto por este órgano regulador en materia de conservación de la información sobre la solicitud de los servicios por espacio de un año, **VIVA** indicó lo siguiente:

*La propuesta regulatoria plantea que la base de datos sea retenida por espacio de 1 año, lo cual implicaría una a Trilogy Dominicana y/o los proveedores de servicios (según el caso) inversión en servidores o espacio virtual no estimada ni presupuestada, cuyo valor práctico no la hace justificable. En otro orden, respecto de los planes comerciales del servicio de data cumplir con los requerimientos en consulta implicaría el desarrollo e implementación en el sistema de gestión comercial de Trilogy Dominicana de un interface que notifique al cliente cuando se estaría realizando la primera facturación por concepto de uso del servicio de data a los fines de que este acepte tener el servicio activo y quede documentado. Por tanto, en lo concerniente al periodo de conservación de la información generada por la ejecución de esta previsión, recomiendan reducir a seis (6) meses.*

**CONSIDERANDO:** Que por su parte **CLARO** argumentó lo siguiente: *el Párrafo I del referido artículo establece la obligación de guardar por un periodo de 1 año toda la información relacionada con la activación de dichos servicios, solución esta que ciertamente facilitaría a la empresa disponer de mayor información en cuando el cliente reclame la no activación del servicio, ahora bien, la misma implica una inversión por parte de nuestra*

*empresa, porque debemos de adquirir más capacidad para guardar cada activación o inscripción de los servicios de SMS por usuario y por marcación; condición a tomar en cuenta al momento en que discutamos el tiempo de entrada en vigencia de la referida norma.*

**CONSIDERANDO:** Que en otras regulaciones vigentes del sector de telecomunicaciones se tiene establecido el requerimiento de conservar por un año los registros sujetos a reclamaciones por parte los usuarios, se entiende pertinente rechazar la solicitud de **VIVA**, aunque será tomado en cuenta al tratar la entrada en vigencia de la presente norma;

**CONSIDERANDO:** Que **CLARO** manifiesta que en el Párrafo I del literal a) del dispositivo puesto en consulta pública, *se crea una confusión cuando se establece cualquier “otro medio escrito” ¿Esto quiere decir que el cliente debe aproximarse personalmente a solicitar y/o contratar y/o aceptar estos servicios? Entendemos que la redacción debe de ser “cualquier otro medio electrónico y/o escrito disponible”:*

**CONSIDERANDO:** Que este Consejo Directivo entiende pertinente el comentario realizado por **CLARO**. Las Prestadoras tendrán la potestad de elegir el método que deseen utilizar para confirmar el consentimiento de los usuarios a la hora de activar y desactivar algunos de los servicios listados en la Propuesta Regulatoria;

**CONSIDERANDO:** Que **CELUMANIX** sugiere a fin de resguardar la seguridad de los mecanismos de alta y baja de servicios. (...) *que se disponga que dichos mecanismos contengan niveles de seguridad que permitan identificar que las confirmación y cancelaciones presumiblemente se originan del dispositivo telefónico del usuario y no desde otros dispositivos o computadores que podrían estar generando altas o bajas masivamente para cualquiera de esos procesos. Así, se evitaría que alteraciones a los sistemas de informática pudieran dar de alta o de baja a estos servicios sin ser el usuario desde su dispositivo ya registrado quien las esté realizando o de manera masiva desde cualquier otro origen que no sea el mismo teléfono. Resulta que en la especie, la normativa ya ha establecido criterios de resguardo y seguridad respecto de la contratación de estos servicios, o darse de alta, pero no hace lo propio al momento de disponer lo relativo a la baja o suspensión o cancelación de estos servicios. Y entendiendo que en ambos procesos revisten la misma importancia, en consecuencia los mecanismos de seguridad deben ser semejantes, en especial si consideramos que, felizmente, en la República Dominicana ya están identificados los usuarios de telefonía, luego del exitoso proceso de verificación puesto en marcha por esta misma institución;*

**CONSIDERANDO:** Que el comentario sobre la posibilidad de activación y desactivación únicamente desde los dispositivos móviles debe ser rechazado. El usuario debe contar con todos los mecanismos posibles para poder dar de alta o de baja estos servicios con los mecanismos de autenticación del usuario que establezcan las prestadoras de servicios de telefonía y los operadores de SMS Premium;

**CONSIDERANDO:** Que las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, deberán crear los mecanismos y herramientas que consideren necesarios y a la vez eficaces por medio de los cuales constaten la solicitud expresa de los usuarios y les confirmen a los mismos que han solicitado los indicados servicios descritos en la Propuesta Regulatoria, el órgano regulador no especifica cuáles serán dichas herramientas queda a discreción de las Prestadoras el método que deseen utilizar;

**CONSIDERANDO:** Que cabe señalar que llamamos la atención sobre el método utilizado actualmente por dicha Prestadora, ya que según como ella misma describe en su escrito, el procedimiento que utilizan para dar de baja a los usuarios de estos servicios, está vagamente formulado, ya que el mismo no permite que los usuarios puedan acceder a los referidos servicios, una vez así lo requieran o deseen, por lo que este punto debe ser revisado. A todo lo anterior, hacemos mención en el párrafo 5, numeral 1, de la referida Resolución;

**CONSIDERANDO:** Que en referencia al párrafo II del literal a) dispuesto por la resolución No. 004-15, la concesionaria **ORANGE** expresó lo siguiente: ***La pretendida exoneración de pago a los usuarios: la Norma realiza una modificación directa a los contratos existentes y, específicamente, causa que deba desactivarse unilateralmente y de manera masiva el servicio de roaming y de SMS Premium a toda la base de clientes que cuentan con dichos servicios activos, presumiendo indebidamente que los usuarios no quieren acceder al servicio de roaming, e impidiendo a los usuarios que requieren este servicio utilizar el mecanismo rápido y expeditivo. Junto a esto, tal medida esto traerá el descontento y reclamos de los clientes sin contar el impacto a nivel comercial. Como vemos, la medida tomada en la resolución representa jurídicamente la eliminación del artículo 9 del Contrato de Servicios entre ORANGE y sus usuarios. El errado análisis realizado en la Resolución en sus Considerandos, conlleva entonces, sin duda, un cambio en la actual forma de contratación. Esta modificación a los contratos de ORANGE conlleva un procedimiento legal preciso, que no se cumple con la simple emisión de esta norma. Por tanto, proponemos adecuar la norma en estos aspectos;***

**CONSIDERANDO:** Que continuando con los comentarios recibidos sobre el Resuelve Primero, literal a), entrando específicamente al párrafo II, **VIVA** señala en su escrito de comentarios, lo siguiente:

*(...) en el caso de Trilogy Dominicana todos los clientes que tienen acceso a este servicio han manifestado su voluntad por medio de la contratación del servicio (clientes planes postpago) y mediante requerimiento formal (clientes prepagos e híbridos). Por lo que resulta improcedente la presente disposición que persigue eximirles de la responsabilidad de pago en perjuicio de las prestadoras que deben pagar a sus corresponsales en el extranjero. Como es del conocimiento del INDOTEL, la facturación de los servicios de Roaming Internacional está sujeta a un complejo proceso que involucra además de las prestadoras de servicios de telecomunicaciones a terceros consolidadores/ liquidadores del tráfico generado por este servicio a nivel mundial, cuyo tiempo de compleción se aproxima o supera a los 60 días. En consecuencia, el sistema de gestión comercial de Trilogy Dominicana no está configurado con la capacidad de conocer en tiempo real el tráfico generado por sus clientes en el extranjero por el uso del servicio de Roaming Internacional. La implementación de la iniciativa regulatoria en los términos propuestos implicaría la adecuación de contratos con las prestadoras de servicios de telecomunicaciones extranjeras y los intermediarios, desarrollos informáticos y modificaciones de procesos administrativos cuya definición, ejecución e implementación requiere de un periodo de tiempo de menor de 6 meses. En lo concerniente a los SMS PREMIUM, los procesos y políticas de Trilogy Dominicana aplicables están acordes a los planteamientos de la Resolución 004-15, ya que se hace la validación de la aceptación por parte del cliente para proceder con la reclamación y crédito en los casos que aplicare. En el caso de los servicios de data, todos requieren la suscripción de un contrato por lo que el consentimiento del cliente es expreso. En consideración de lo anterior, nuestro sistema de gestión comercial no está configurado para responder a los requerimientos propuestos por la iniciativa*

*regulatoria objeto de comentarios, por lo que su implementación requerirá de desarrollos de aplicaciones informáticas cuyo tiempo de ejecución no está estimado. En consideración de lo anterior, el cliente acepta la suscripción a servicios de SMS PREMIUM y/o de Paquetes de Datos una única vez en el caso de servicios contratados en la modalidad de cobro recurrente; y acepta para cada transacción la tarifa aplicable para servicios contratados en modalidad de cobro único no recurrente. Por lo que recomiendan, la eliminación de esta sección, en consideración de que el cliente si ha consentido la prestación de los servicios y conoce las condiciones aplicables.*

**CONSIDERANDO:** Que sobre este particular, el Consejo Directivo no estima pertinente los comentarios realizados por **VIVA** y **ORANGE**. Las disposiciones establecidas en la propuesta regulatoria no eximen al usuario del pago por los servicios consumidos, siempre y cuando la Prestadora compruebe que cuentan con la debida autorización o consentimiento del usuario, conforme lo dispuesto por la Resolución del Consejo Directivo No. 004-15 y lo cual, según profesa la prestadora ya viene realizando previo a la normativa propuesta;

**CONSIDERANDO:** Que en caso de que la prestadora haya obtenido de forma fehaciente el consentimiento del cliente de recibir el servicio de roaming, la presente norma no impone la desactivación del servicio a todos los terminales móviles. Ahora bien, en caso de que la prestadora no haya obtenido la solicitud o anuencia expresa del cliente de recibir los servicios de roaming, no podrá exigir el cobro por prestación de un servicio que no haya sido contratado por el cliente o que el cliente haya solicitado su desactivación;

**CONSIDERANDO:** Que la referencia que hace la norma en el párrafo en cuestión es para los casos en que no exista contrato con el cliente para los servicios descritos en la misma o se tenga la solicitud expresa de forma fehaciente, en los cuales el usuario no estará obligado a pagar por servicios que se presten en esas condiciones, por tanto se rechaza esta propuesta;

**CONSIDERANDO:** Que, tal como se explicó previamente, sobre la supuesta modificación de los contratos existentes, esta norma de ninguna manera implica la modificación de los contratos actuales, sin embargo establece que los usuarios que tienen contratos vigentes de estos servicios podrán desactivarlos, en el caso de que así lo deseen, a través de los medios que estarán a disposición de los usuarios con la entrada en vigencia de esta norma. Para los contratos que se firmen con posterioridad a la entrada en vigencia de esta norma, **INDOTEL** ejercerá su facultad de revisar los mismos y ordenar su modificación en caso de identificar alguna cláusula abusiva o que vaya en contra de la presente reglamentación;

**CONSIDERANDO:** Que **CLARO**, con relación a las disposiciones propuestas en materia de la activación de los servicios, propone lo siguiente: (...) *anular el literal a) del Artículo Primero, dejando solamente vigente el Párrafo III de ese mismo artículo, en cuanto a disponer de métodos claros para informar al usuario la forma de desactivar los servicios. Para que se lea de la siguiente manera: “Artículo II: Las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones deberán mantener disponible de manera gratuita mediante todos los mecanismos de atención al usuario, información sobre el procedimiento para la activación y desactivación de los **SERVICIOS MÓVILES DE DATOS, SERVICIOS DE ITINERANCIA MÓVIL INTERNACIONAL (ROAMING DE DATOS Y ROAMING DE VOZ) Y MINI MENSAJES PROMOCIONALES (SMS PREMIUM)**. El proceso de activación y desactivación de cualquiera de estos servicios, podrá realizarse vía USSD, SMS, correo electrónico, presencial, vía telefónica o cualquier otro medio electrónico disponible. La*

*información suscitada por concepto de activación de los servicios indicados anteriormente deberá ser conservada por la prestadora por periodo mínimo de un año.” **Párrafo I:** Para los Servicios de Mensajes Promocionales, las prestadoras, deberán enviar a la base de clientes un SMS, solicitándole responder en un plazo de sesenta (60) días, su aceptación o no, a recibir mensajes promocionales y/o de contenidos por parte de las prestadoras. El usuario deberá responder a dicho mensaje, en el periodo indicado, en caso de no recibir respuesta por parte del usuario, el usuario quedara automáticamente inscrito en dichos servicios. La prestadora de servicios dispondrá de un plazo de dos (2) días laborables para completar el proceso de desactivación solicitado por el usuario. La exclusión de la base para la no recepción de mensajes promocionales con fines comerciales y/o publicitarios no conlleva la exclusión de la base de datos para el envío de mensajes relacionados con la prestación del servicio por parte del operador;*

**CONSIDERANDO:** Que sobre el proceso planteado por **CLARO** a incluir en la norma respecto a la depuración de listas blancas y listas negras de clientes que previamente han dado su consentimiento o rechazo a los servicios, en particular de SMS Premium, este Consejo Directivo entiende que aunque el procedimiento sugerido resulta atendible, no es necesario de incorporarlo como parte de la normativa, toda vez que como obligación regulatoria, los prestadores de los servicios deberán llevar a cabo dicha depuración durante el período que se establece para la entrada en vigencia la normativa;

**CONSIDERANDO:** Que los razonamientos previamente expuestos en la presente resolución, se rechaza el planteamiento de **CLARO** relativo a la eliminación los requerimientos de solicitud de un servicio previo a la prestación, al margen de que este requerimiento pueda ser considerado redundante por aquellas prestadoras que tienen implementado esto como práctica;

**CONSIDERANDO:** Que sobre la activación/desactivación desagregada de roaming voz/roaming de datos, **ORANGE:** Propone que esta obligación sea eliminada de la Norma, bajo el alegato que *de mantenerse tal obligación, implicaría desarrollar una solución técnica que permita dividir la activación según servicios, lo que implica tiempo, recursos y costos, sin perjuicio de las pruebas que serán requeridas para su implementación, lo que hacen imposible que se realice en el período establecido por la norma;*

**CONSIDERANDO:** Que en lo referente al literal a), sobre la activación, Párrafo IV, la Prestadora **VIVA**, argumenta que no cuenta con las aplicaciones necesarias para cumplir con este requerimiento respecto de los servicios de Roaming Internacional y Data. Su implementación supone el desarrollo de aplicaciones informáticas y ajustes de procesos administrativos, cuyo tiempo de ejecución no ha sido estimado. Por lo anterior, recomiendan extender el plazo de entrada en vigencia de este requerimiento a seis (6) meses;

**CONSIDERANDO:** Que sobre este mismo articulado, la Prestadora **CLARO**, expresa en sus comentarios, lo siguiente:

*Hoy en día el usuario puede habilitar o deshabilitar el servicio de itinerancia a su conveniencia. Sin embargo, esta desactivación sólo está disponible para los servicios de voz y datos de manera conjunta. Por esta razón, nuestra empresa se encuentra en proceso de evaluación para ofrecer una solución sobre la cual el cliente pueda desactivar y activar indistintamente el servicio de voz y datos. Todavía, lamentablemente, no estamos seguros de poder cumplir con este requerimiento desde el punto de vista operativo y técnico, por lo que sugerimos dejar como norma, hasta tanto no se conozca una respuesta técnica*

*definitiva, la desactivación de la itinerancia de manera completa, bajo el entendido de que las empresas, de ser posible, estarán interesadas en darle la opción al usuario de activar o desactivar de manera conjunta o separada la itinerancia de datos y/o voz. Es importante aclarar que cualquier mejora o solución a ser encontrada conllevaría un tiempo de evaluación de soluciones, compra, instalación y prueba.*

**CONSIDERANDO:** Que este Consejo Directivo estima como no pertinente la propuesta de **ORANGE** y **CLARO**, ya que el usuario siempre debe contar con la posibilidad de diferenciar el roaming de voz y con el servicio de roaming de datos al momento de activar y desactivar. Existe evidencia internacional que prueba la posibilidad técnica de implementación de esta facilidad<sup>7</sup>; así como lanzamientos de productos en el mercado nacional en los cuales se ha visto la viabilidad de proveer uno de los dos servicios;

**CONSIDERANDO:** Que finalizando con los comentarios realizados en torno al literal a), específicamente sobre el Párrafo V, tenemos que la Prestadora **CLARO**, señala, que:

*El servicio de SMS promocionales, que incluye no solamente SMS, sino MMS, contenidos, etc. es un servicio que no solo envuelve a las prestadoras de servicios, sino que una tercera industria, y es por este motivo, que los comentarios indicados en los primeros artículos de esta norma, indicamos el esfuerzo en conjunto que debe hacerse entre el sector y el INDOTEL. Por otro lado, y es importante aclarar, existen proveedores de servicios bancarios y nosotros mismos como proveedoras de servicios de telecomunicaciones, que a través de la red enviamos a los usuarios mensajes relativos a sus servicios bancarios, y telefónicos, asumiendo la importancia que implica para el usuario mantenerse comunicado y alertado por sus principales proveedores de servicios bancarios y telefónicos, entendemos que estos tipos de servicios no se incluye dentro del alcance de esta norma, por tratarse de información necesaria y útil para ese usuario.*

**CONSIDERANDO:** Que este Consejo Directivo estima pertinente el comentario realizado por dicha Prestadora. Dada la naturaleza de los SMS ejemplificados por **CLARO** estos no quedan fuera del alcance la de definición de SMS Premium que se precisa en la presente resolución, por lo que este tipo de servicio queda excluido del ámbito de esta norma, y deberán regir conforme a la Ley 310-14;

#### **Literal b) sobre facturación**

**CONSIDERANDO:** Que **CALL PLUS DOMINICANA**, reconoce en sus argumentos, la posibilidad de *generarse adicionalmente Sistemas de Control de Gastos que establezcan TOPES de CONSUMOS y Sistemas de Información que indique al usuario de manera precisa los costos de estos servicios*, con lo que consecuentemente le da apoyo a las medidas sobre facturación propuestas por el órgano regulador;

**CONSIDERANDO:** Que entrando de los comentarios recibidos de manera puntual sobre el resuelve primero, literal b), específicamente sobre el Párrafo II, **VIVA** señala lo transcrito a continuación:

*La propuesta regulatoria debe ser adecuada a las especificaciones operativas de los SMS PREMIUM, especialmente considerar que en la mayoría de los casos estos son provistos por terceros que gestionan la definición, facturación y cobro de los cargos aplicables.*

---

<sup>7</sup> Plan de transparencia de roaming de datos, GSMA (2012).



*Existen diversas modalidades de contratación de servicios y/o afiliación a clubes mediante la recepción y remisión de SMS; algunas de las cuales son prepagadas y no están configuradas de manera unitaria, sino por cobros recurrentes en periodos de tiempo adquiridos y aceptados previamente por el usuario (remisión diaria, semanal, otro). En estos casos, los sistemas de Trilogy Dominicana y los terceros que proveen estos servicios no están configurados para segmentar la tarifa por cada SMS remitido o recibido, según aplicare. En el caso, de SMS PREMIUM de cobro recurrente, en el momento de la activación o afiliación, el cliente recibe toda la información del importe de cargo por mensaje y la recurrencia del mismo. No resulta práctico para el usuario recibir SMS o notificaciones adicionales de las que forman parte de su plan de servicio o afiliación. Por lo cual la aplicación de este párrafo debe limitarse a mensajes SMS PREMIUM no recurrentes. Estas especificaciones también aplican a los servicios móviles de datos.*

*Recomiendan ajustar la redacción de la Resolución 004-15 reduciendo su alcance a los SMS PREMIUM “no recurrentes”.*

**CONSIDERANDO:** Que este Consejo Directivo estima oportuno el comentario realizado por dicha Prestadora y lo acoge parcialmente, por lo que en la versión definitiva de la Norma aprobada mediante la presente Resolución, se procederá a modificar el párrafo II de forma tal que se abarquen los SMS que se cobran por unidad o por contrato (recurrentes y no recurrentes);

**CONSIDERANDO:** Que por su parte sobre el mismo párrafo, **CLARO**, señala lo siguiente:

*Existen algunos servicios de contenido por suscripción, cuya vigencia puede ser diaria, semanal o mensual. En ese sentido, proponemos que para el caso de suscripciones diarias, se envíe una notificación semanal, indicando al cliente que está suscrito en determinado servicio y que de no querer permanecer en el mismo, envíe salir a la marcación que corresponda. Para las suscripciones semanales un recordatorio mensual y para las suscripciones de recurrencia mensual un recordatorio cada 3 meses.*

**CONSIDERANDO:** Que este Consejo Directivo estima prudente el incluir la propuesta de **CLARO** en la norma definitiva;

**CONSIDERANDO:** Que continuando con los comentarios y/u observaciones recibidas en torno al literal b) Sobre facturación, particularmente en lo referente al párrafo III, numeral 1, tenemos que la Prestadora de Servicios **VIVA** en su escrito de observaciones expresa lo siguiente:

*La realidad operativa del servicio de Roaming Internacional de Voz y Data implica la existencia de un tarifario con precios variables aplicables a los diversos tipos de llamadas, diversos destinos y tipos de tráfico, a la modalidad de servicio contratado (pre o post pago), moneda aplicable (facturación internacional, facturación/ cobro local) y otros factores, por lo que resulta altamente ineficiente poder incluir toda la información que plantea en esta sección la Resolución 004-15 en un mensaje o notificación dirigida al cliente en ocasión de cada uso del servicio. El estándar de la industria contempla el envío de mensajes de bienvenida que son enviados al usuario la primera vez que se conecta a una red indicando el precio de la tarifa de datos, no así las de voz por la multiplicidad de tarifas que podrían ser aplicables en función de la llamada realizada.*

Por lo anterior, recomiendan ajustar la redacción de la Resolución 004-15 acorde a la práctica generalizada de la industria, reduciendo a una notificación por SMS en ocasión del

*primer uso de los servicios por el cliente en territorio servido por una prestadora extranjera corresponsal de su prestadora de servicios en la República Dominicana.*

**CONSIDERANDO:** Que **ORANGE** comentó sobre las tarifas que: *La propia característica del servicio implica la remisión de mensajes de texto cortos -160 caracteres por mensaje-, lo cual hace inviable transmitir a los usuarios una amplia cantidad de información, (...) También se hace imprescindible aclarar que las tarifas pueden variar en un mismo país dependiendo del carrier, cambia de una a otra según la red que use el cliente en el país visitado. En tal sentido, ORANGE solo podría estar enviando un estimado y la información no podrá ser siempre fidedigna o tarifas estáticas, puesto que eso dependerá del prestador que el usuario ha elegido;*

**CONSIDERANDO:** Que en relación a lo expresado por **VIVA** y **ORANGE**, el Consejo Directivo estima no pertinente el mismo, puesto que existe evidencia internacional que prueba la posibilidad técnica de implementación de la facilidad<sup>8</sup> para transparentar al usuario toda la información concerniente a la prestación de estos servicios mediante el uso de SMS, y tal como muestran además las páginas web de las distintas prestadoras nacionales, una vez se establece el país visitado se presentan las principales rutas de llamadas como son la llamada entrante y saliente con República Dominicana, y dentro del país visitado. En caso de que en un país se tengan acuerdos con múltiples operadoras los mensajes con información de precios deberían recibirse al momento en el que el usuario se conecta con la red extranjera con la información tarifaria de dicha red;

**CONSIDERANDO:** Que conforme a lo dispuesto por la Resolución del Consejo Directivo No. 004-15 sobre Facturación, en particular sobre su Párrafo II, la empresa **CELUMANIX**, tiene a bien destacar en sus argumentos, lo siguiente:

*Partiendo de las diferencias entre cada uno de los tipos de Minimensajes antes indicados, resulta imprescindible modificar y detallar las regulaciones contenidas en el Inciso “b) Sobre Facturación”, en especial en su Párrafo II, conforme a lo siguiente: a) Del texto propuesto en dicho acápite podría inferirse que se procura que las Prestadoras informen a los usuarios acerca de los posibles cargos a incurrirse en cada uno de los Minimensajes que se reciban o se vayan a recibir, lo cual resulta de ejecución imposible y sobre todo, desnaturalizaría lo convenido para los casos de Minimensajes SMS Premium de la clase recurrente. (...) En ese sentido, nos permitimos sugerir amablemente que con el objeto de clarificar el espíritu de la norma, se enmiende de la siguiente manera: en vez de decir: “previamente a ser entregado el SMS” debe decir: “previamente a ser contratado el servicio”.*

**CONSIDERANDO:** Que en ese tenor, **ORANGE** expuso lo siguiente:

*Sobre la información de posibles cargos: aquí vale aclarar que no se le cobra al cliente por SMS MT, salvo por suscripciones pero no sería un cargo de SMS sino de la suscripción (multimedia). En este último caso, el cargo se le indica una única vez al momento de contratar el servicio sin necesidad, en caso de suscripciones, de que cada vez que reciba el SMS se le detalle el cargo que el voluntariamente contrató y aceptó;*

**CONSIDERANDO:** Que este Consejo Directivo considera válido estos comentarios sobre la diferenciación de los distintos tipos de mini mensajes o SMS, revisaremos la redacción

---

<sup>8</sup> Mejores prácticas de roaming internacional, GSMA (2012)

de la propuesta de forma tal que para los SMS recurrentes al momento de contratación el usuario pueda contar con toda la información relevante de la prestación del servicio;

**CONSIDERANDO:** Que en lo referente al literal b), sobre facturación, Párrafo III, numeral 2, **VIVA** señala lo transcrito a continuación:

*Reiteramos la situación de la indisponibilidad de facturación en tiempo real del servicio de Roaming. Las soluciones en tiempo real implementadas en la industria y disponible comercialmente se restringen a límites en el uso de servicio de datos en tiempo real, no así en servicios de voz por la variedad de tarifas, destinos y tipo de tráfico. Estas plataformas representan un costo incremental y un tiempo de implementación no estimado a la fecha. En ese sentido, sugieren la eliminación de este párrafo o su aplicación solo al tráfico de datos, en alineación a las mejores prácticas de la industria internacional;*

**CONSIDERANDO:** Que por su parte sobre el mismo articulado, la Prestadora de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **CLARO**, tiene a bien señalar lo transcrito a continuación:

*Las alertas que se expresan en este artículo las estamos asumiendo como individuales para voz y datos, ahora bien, una alerta que se genere por monto de dinero consumido es imposible en estos momentos para nuestra empresa, y en caso de poder hacerse conlleva una solución técnica cuyo costo oscila los US\$ 1.8 millones de dólares, y un tiempo de aproximadamente un (1) año de contemplación, cuando en realidad lo que se requiere, es que el cliente esté informado y conozca las formas de activar y desactivar un servicio. En ese mismo sentido, y siendo específicos en cuanto al servicio de itinerancia de voz, dicho servicio depende completamente de los reportes enviados por las operadoras del país que el usuario visita, que tiene, conforme las mejores prácticas de la GSMA un plazo de 30 días para el envío de los mismos. No existe, hasta el momento, ninguna solución viable que permita la facturación en línea de los servicios de roaming de voz. Para el caso de roaming de datos, pudiésemos disponer de un estimado de consumo de volumen y/o capacidad pero no económico, haciendo la salvedad, como así le informamos a los clientes corporativos que poseen y han solicitado el bloqueo, que no podemos recibir información sobre la cantidad de capacidad consumida mientras el usuario esté conectado o en sesión de datos. Por ejemplo: Si el usuario consume 40 MB en una sesión y 80 MB en la próxima, tendrá 120 MB cuando le suspendan; o, si consume 1 sesión de 500 MB, el sistema solo le podría enviar el mensaje de consumo cuando finalice la sesión. / Alertas de consumo para el servicio de itinerancia (roaming) de voz y datos, por intervalos de RD\$ 5,000.00. No existe por el momento una solución técnica que permita disponer de este tipo de alarmas para los consumos de los servicios de itinerancia de voz y datos, uno, porque los records de llamadas o CDRs que envían las operadoras de los países donde nuestros usuarios hacen la itinerancia, tienen de plazo hasta treinta (30) días para el envío de dicho records; y para el caso de los servicios de datos la solución técnica para disponer de un estimado en el consumo del mismo, conlleva una inversión de aproximadamente US\$ 1.8 millones de dólares. Nuestra empresa se encuentra en proceso de evaluar una solución para el bloqueo del servicio de datos en itinerancia, pero el mismo no puede ser 100% exacto, ya que depende de la finalización o no de la sesión de navegación que haya realizado el usuario.*

**CONSIDERANDO:** Que sobre estos aspectos **ORANGE** opina lo siguiente:

**Sobre las topes de consumo:** *Se requiere de desarrollo de una plataforma tecnológica para hacerlo de manera automática, lo cual implica costos y un período de desarrollo, pero además, requiere de negociación con los carriers.*

**Sobre las alertas de consumo:** *la norma dispone que las prestadoras deben enviarle alertas al usuario del consumo generado, en intervalos de RD\$5,000. Esto, sin embargo, no es posible ya que la empresa no tiene conocimiento del consumo de datos total hasta que no se cierra la sesión, que es cuando el carrier tiene conocimiento del mismo. Ahora bien, dependiendo del destino, existen acuerdos en los que el carrier notifica a ORANGE los consumos en tiempo real y otros en los que la información se comparte en intervalos de 24 a 48 horas. Es precisamente por la dependencia con el carrier que resulta posible implementar un mecanismo de notificación automática de consumos. De cualquier forma, en caso de mantenerse dicha disposición, además del desarrollo de una plataforma tecnológica, se hace imprescindible aclarar en la Norma que las prestadoras dependen de la capacidad técnica del carrier.*

**CONSIDERANDO:** Que este Consejo Directivo ha decidido aceptar parcialmente la sugerencia de **CLARO** y **VIVA** sobre los SMS de alertas aplicables únicamente a los servicios de roaming de datos. Este cambio se verá reflejado en el cuerpo de la presente norma;

**CONSIDERANDO:** Que para el establecimiento de los topes de consumo y las alertas se entiende prudente otorgar más tiempo para la implementación de las disposiciones de la norma;

**CONSIDERANDO:** Que por otro lado, la aplicación de esta norma conllevará que las prestadoras revisen sus contratos con los carriers internacionales para la prestación de estos servicios, los cuales deberán contener las nuevas disposiciones en los acuerdos de nivel de servicio; que de ser necesaria la revisión, se corresponde con la obligación que tienen las prestadoras de ajustar los servicios a la normativa doméstica, destacando que toda empresa regulada, incluyendo los mismos carriers se encuentran expuestos a los cambios que puedan sobrevenir de su regulación respectiva;

**CONSIDERANDO:** Que el órgano regulador ha prestado el suficiente cuidado de tomar todas las providencias necesarias para que las decisiones que adopta a través de la presente resolución se encuentren debidamente sustentadas, y las mismas sean razonables y proporcionadas al objetivo de la reglamentación, que no es otra cosa que garantizar los derechos constitucionales que asisten a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones;

**CONSIDERANDO:** Que sobre el mismo particular, la Prestadora **CLARO** señala, que:

*Se hace inmanejable la gestión de tantos límites de roaming de voz y datos, como clientes activos con este servicio tengamos. Nuestra empresa explora la posibilidad de implementar límites por tipo de plan de voz disponible, pero considerando las limitantes expuestas en el numeral anterior. Nos encontramos en proceso de evaluar, tomando en consideración las limitantes expuestas más arriba, de disponer de límites generales por tipo de plan;*

**CONSIDERANDO:** Que este Consejo Directivo entiende pertinente acoger la propuesta de **CLARO** de aplicar límites para los consumos de datos exclusivamente;

**CONSIDERANDO:** Que finalizando con los comentarios recibidos en torno al literal b) sobre facturación, párrafo III, numeral 4, **VIVA** expresa en su escrito, que:

*La práctica de la industria es informar al cliente sobre el uso de sus paquetes o planes de datos y cuando han consumido la capacidad contratada. El sistema de gestión comercial de Trilogy Dominicana no cuenta con las aplicaciones necesarias para cumplir con este requerimiento respecto de los servicios de Roaming Internacional y Data. Su implementación supone el desarrollo de aplicaciones informáticas y ajustes de procesos administrativos, cuyo tiempo de ejecución no ha sido estimado.*

*Recomiendan la eliminación de esta normativa.*

**CONSIDERANDO:** Que este Consejo Directivo estima como no pertinente la recomendación realizada por dicha Prestadora. Este párrafo no se refiere a roaming de datos, sino a facturación de servicios móviles fuera de un plan de datos, los cuales sean facturados por Kb consumido. Se entiende que las Prestadoras de acceso a internet móvil que presten el servicio bajo este esquema deben poder saber el monto que a determinado momento el cliente ha consumido para poder facturarle;

**CONSIDERANDO:** Que sobre este mismo particular, la Prestadora **CLARO**, realiza la siguiente observación:

*En la actualidad Claro ofrece a sus usuarios paquetes de datos con bloqueo, una vez agotados el cliente no dispone de capacidad para navegar, y a estos clientes se les envía una notificación cuando ya ha consumido el 80% de su plan y luego cuando ya agoto el volumen contratado. Para la navegación a granel, se pudiese implementar una solución parecida, pero expresando los intervalos en volumen y no en dinero. / En ese mismo sentido, nos referimos a la alerta de consumo en intervalos de RD\$ 1,000.00 para los servicios de datos móviles. Actualmente nuestra empresa ofrece una solución parecida, para nuestros clientes post-pagos y es la alerta de consumo del 80% y 100% del uso del paquetes de datos adquirido, y se está evaluando presentar una solución parecida, pero expresando la alerta por volumen, y no por monto de dinero para los clientes con navegación a granel.*

**CONSIDERANDO:** Que el Consejo Directivo entiende pertinente aceptar parcialmente la propuesta de **CLARO** en lo que se refiere al envío de la alerta en volumen de datos consumido, pero adicionalmente esta alerta deberá estar acompañada de un recordatorio del precio por la unidad de datos facturada;

**CONSIDERANDO:** Que con relación a los consumos luego de agotado la capacidad contratada de internet **ORANGE** argumenta que *no contemplamos planes "Pay as you go" (PAYG) sino que el cliente escoge un paquete de data y luego de agotado, tendría que comprar "Paqueticos de data". Como vemos, establecer este tipo de control carece de sentido y afecta la competencia y el libre desarrollo del mercado. Para dar cumplimiento a dicha medida se requiere desarrollar una herramienta de control de consumo para el servicio Roaming Internacional de Datos que cumpla con lo solicitado por la norma. Este desarrollo tomará al menos seis (6) meses para su implementación y puesto a disposición de los usuarios. Dicha condición debe considerarse en la resolución que se adopte;*

**CONSIDERANDO:** Que el **INDOTEL** con esta norma no impone las modalidades comerciales bajo la cual se presta el servicio, únicamente establece que para los esquemas en que se cobre por KB consumidos luego de agotado el plan contratado de datos, se deberán enviar alertas del consumo adicional que se ha venido generando. Por tanto, es

infundado catalogar la disposición como carente de sentido, por el hecho de que regule una modalidad de prestación del servicio que **ORANGE** ha optado por no ofrecer;

**CONSIDERANDO:** Que por el contrario resulta lógico que el usuario sea provisto de información suficiente que sirva para orientar sus consumos, de manera que este pueda ejecutar decisiones conscientes, provisto de información pertinente, evitando la limitación de sus derechos;

**CONSIDERANDO:** Que **ORANGE** a su vez expone los siguientes planteamientos en relación a la implementación de la norma propuesta:

**Sobre los consumos:** *una vez aceptado el servicio por el usuario, la facturación depende de ese carrier. Aquí ORANGE se convierte entonces en un tercero a la relación de servicios convenida entre el usuario y ese proveedor de servicios. Es por ello que la norma no puede establecer una exoneración automática de pago por el usuario, por el simple alegato de falta de información. Tampoco ORANGE puede responsabilizarse por un servicio que es un tercero quien lo brinda y las prestadoras son solo el canal. Lo que debe recoger la Norma es lo que ya está establecido en la normativa vigente: el usuario presenta un reclamo y si tiene razón, o si la Prestadora no puede demostrar el cumplimiento de las obligaciones consignadas en esta Norma (como la provisión de información suficiente), este órgano, a través se emitirán las decisiones correspondientes a favor del reclamante. Por tanto, sugerimos eliminar esta disposición o modificar en el aspecto que hemos esbozado.*

**Necesidad de establecimiento de una Norma Transitoria para los casos de modificación de los términos y condiciones del contrato de servicio de roaming y/o SMS Premium:** *ORANGE reconoce también, sin embargo, que para evitar inconvenientes al momento de entrada en vigencia de la Norma, debe establecerse un criterio claro que exonere a las prestadoras de responsabilidad en caso de cambio de términos y condiciones del contrato de servicio correspondiente. Así, en el caso de la prestación de estos servicios con anterioridad a la entrada en vigor de la Norma, proponemos establecer el siguiente articulado:*

*“Aquellos operadores titulares de números que vengán prestando servicios de suscripción con anterioridad a la entrada en vigor de la presente norma y que vayan a continuar prestándolos, deberán enviar a los suscriptores un mensaje informativo sobre la vigencia de la suscripción. Los operadores deberán desactivar a los usuarios que lo soliciten expresamente conforme al artículo \_\_\_\_\_ de esta norma.*

*Párrafo: En caso de que el usuario solicite la desactivación y, junto a ello, se produzca una modificación de los precios o de otras condiciones esenciales del contrato, el operador deberá remitir al usuario final un mensaje de confirmación de la continuidad del servicio. La falta de respuesta del usuario a la petición de confirmación se entenderá como renuncia a seguir recibiendo el servicio”.*

**Trabas Técnicas/ Espacio de Almacenamiento de la Información:** *Lo que requiere la Norma en cuanto a la información que debe notificarse al cliente, sin embargo, es prácticamente imposible, atendiendo a la cantidad de información que conllevaría el SMS y la cantidad de caracteres del mismo. Asimismo, se debe tomar en cuenta que la plataforma de envío multiusuarios (broadcast) no soporta el envío de SMS masivos con una extensión superior a ciento sesenta (160) caracteres, por lo que sería necesario enviar varios SMS a un mismo cliente para cumplir con trasladar toda la información señalada en el artículo bajo*

*comentario, lo cual creemos que podría llevar a confusión a los usuarios. Por tanto, estos 160 caracteres resultarían insuficientes a efectos de transmitir toda la información que el Proyecto exige y que el usuario requiere para ser adecuadamente informado, y podría generar confusión a nuestros clientes como ya ha sido mencionado, al menos que expresamente se utilicen las abreviaturas. De ser este el caso, debe expresamente aclararse en la norma.*

**Carácter territorial de la norma y competencia limitada del INDOTEL:** *en virtud de la naturaleza transnacional de los servicios implicados, las autoridades regulatorias nacionales que tienen la responsabilidad de la salvaguarda y promoción de los intereses de los clientes móviles residentes dentro de su territorio no están en condiciones de controlar la conducta de los operadores de la red visitada. El INDOTEL no puede pretender imponer obligaciones sobre las prestadoras de servicios de telecomunicaciones de la República Dominicana respecto del servicio que presten los operadores huésped en el resto de países. Sin embargo, y es el porqué de nuestra explicación, no puede pretenderse responsabilizar a las prestadoras de servicios locales por aquellos cargos, tarifas o acciones de terceros cuando el usuario está en el extranjero.*

**Sobre las tarifas:** *En la actualidad, los SMS ya lo indican. Sin embargo, no se encuentra detallado en las oficinas a donde se ofrece el servicio así como en la página web, lo que requiere costos y un proceso de implementación.*

**CONSIDERANDO:** Que es importante resaltar que en ningún caso las prestadoras quedarán fuera de la responsabilidad frente a los usuarios en la prestación de los servicios de SMS Premium y las disposiciones de esta norma. Toda referencia a la eliminación de esta responsabilidad se rechaza;

**CONSIDERANDO:** Que en lo referente a los consumos se rechazan los comentarios de **ORANGE**. La prestadora no es un tercero en la relación entre el usuario y el *carrier* internacional. El *carrier* internacional tiene un acuerdo directo con la prestadora y es con quien se negocian los precios y demás aspectos de la prestación del servicio. La prestadora es la responsable de velar por el cumplimiento de las disposiciones de esta norma, y para ello debe de tomar todas las previsiones necesarias para garantizar su cumplimiento;

**CONSIDERANDO:** Que sobre las trabas técnicas al espacio de almacenamiento de la información, se rechaza la observación de **ORANGE** porque el espacio de 160 caracteres necesario para suministrar al usuario la información que se requiere es suficiente para tales fines, y en caso de que resulte insuficiente se podrá enviar en más de un SMS;

**CONSIDERANDO:** Que en lo relacionado al carácter territorial de la norma y competencia limitada, se rechaza el comentario de **ORANGE**. Es de conocimiento general en el sector que las prestadoras de servicios de telefonía son responsables de la prestación de los servicios frente a sus usuarios, toda vez que la contratación de tales servicios se realiza directamente con la prestadora y no con ninguna entidad distinta. Para la prestación de estos servicios, las prestadoras realizan contratos con las operadoras internacionales los cuales contienen acuerdos de nivel de servicio y sobre las tarifas las cuales deben transparentarse a los usuarios;

**CONSIDERANDO:** Que sobre las disposiciones relacionadas a la información sobre tarifas de SMS Premium, la Norma establecerá diferencias entre los servicios recurrentes y no recurrentes, asimismo no se exigirá a la prestadora del servicio telefónico que tenga en sus

oficinas o página web las tarifas relacionadas a SMS Premium originados por terceros; sin embargo la prestadora deberá velar que los SMS Premium no recurrentes incluyan esta información;

### **c. Sobre la entrada en vigencia**

**CONSIDERANDO:** Que en lo que respecta al literal c), referente a la entrada en vigencia de la Norma, **VIVA** expone en sus argumentos, que:

*La Resolución 004-15 establece que su entrada en vigencia será a los 3 meses de la publicación de la versión aprobada por el Consejo Directivo del INDOTEL, con excepción de la implementación de los mecanismos y procesos necesarios para la fijación de un tope preestablecido al consumo de Roaming.*

*Recomiendan que la entrada en vigencia de la normativa en consulta, la cual deberá incluir las modificaciones sugeridas, sea de manera íntegra a los seis (6) meses contados a partir de la definición de su versión ejecutoria. Lo anterior, tomando en consideración de que la adecuación de las operaciones de Trilogy Dominicana a los requerimientos de la nueva regulación requiere la interacción de proveedores de tecnología así como las adecuaciones de las relaciones contractuales y sistemas de los proveedores de los servicios de los SMS PREMIUM.*

**CONSIDERANDO:** Que sobre este mismo particular, **CLARO**, señala, que:

*Las exigencias de esta nueva norma dentro de las que se encuentran: a) Almacenamiento de los datos de activación y desactivación por 1 año, de los servicios de itinerancia móvil, y servicios de SMS promocionales. Asumiendo que los servicios de datos móviles, conforme expusimos más arriba ya cumplen con las condiciones de activación y desactivación del servicio. b) Mejoras a implementar para asegurar bloqueo en el consumo de los servicios de datos móviles. c) División de los servicios de itinerancia móvil de voz y datos, para lograr la activación y desactivación de dichos servicios de manera indistinta. d) Evaluación de una posible solución para lograr un ofrecerle al cliente una alerta y consumo preestablecido de los servicios de itinerancia móvil y datos. e) Mejoras e implementación de soluciones técnicas y contractuales con los agregadores y proveedores de contenido, para lograr un mejor control de los servicios de SMS promocionales. Son las que nos motivan a solicitar al Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), como plazo mínimo para la entrada en vigencia de esta Resolución, un (1) año.*

**CONSIDERANDO:** Que finalmente, sobre la entrada en vigencia de la Norma **ORANGE**, solicita lo siguiente:

***Extensión razonable del plazo para la entrada en vigencia de la norma:*** *Se necesita un desarrollo tecnológico por parte de cada una de las prestadoras, lo cual implica tiempo y una partida presupuestaria no prevista. Las prestadoras deben negociar con terceros (carriers) ajenos a nuestra legislación, algunos temas como si es posible enviar de manera gratuita un SMS con respecto a tarifas y costos del roaming; así como otros temas que expusimos en este escrito. Esto es lo que permitirá una fiscalización objetiva de parte del regulador bajo parámetros objetivos y generales para todas las prestadoras. El plazo establecido, sin embargo, no es razonable, considerando que se pretende crear un nuevo esquema jurídico y legal para estos servicios., debemos mencionar el período y costos de implementación que permite la Norma para la creación de una base de datos en las que se*



conserven las solicitudes de servicio. En efecto, a constancia de la solicitud antes dicha, debe guardarse por mínimo UN (1) año. Asimismo, para el roaming internacional de datos y el envío de información por KB consumidos y en intervalos de RD\$1,000.00, se debe desarrollar una herramienta de control de consumo que se adecúe a la norma. Asimismo, se requiere negociación con los carriers para poder establecer un monto límite para el uso del roaming y lograr el bloqueo del servicio en caso de que se exceda. Ambas situaciones, sin perjuicio de la interacción que debe mediar con los usuarios previamente y la negociación con los carriers, implica costos y tiempo para lograr una efectiva implementación. Este desarrollo tomará al menos seis (6) meses para su implementación y tenerlo a disposición de los usuarios. Con el tiempo establecido por la Norma, esto es imposible técnicamente, por lo que es necesario ampliar el período de implementación. Solicitamos considerar esta variable para extender el plazo a UN (1) AÑO.”

**Concientización a los usuarios sobre el servicio, la activación y desactivación del mismo y referencia expresa a la responsabilidad de los usuarios:** el establecimiento de mecanismos permanentes más allá de los existentes que permitan que el usuario pueda activar y desactivar el servicio, implicará costos y requerirá de tiempo para lograr una efectiva implementación. Con el plazo de inicio de la Norma, esto es imposible técnicamente que pueda implementarse.

**CONSIDERANDO:** Que este Consejo Directivo, estima prudente el comentario realizado por dichas Prestadoras en torno el tiempo de entrada en vigencia de la norma tomando en cuenta las disposiciones establecidas en la regulación dispuesta por la presente resolución, por lo que el mismo se revisará, viéndose dichos cambios reflejados en la parte dispositiva del presente acto administrativo;

**CONSIDERANDO:** Que los usuarios **ESMERLIN MORA MÁRQUEZ y ALEXIS OGANDO MÁRQUEZ**, realizaron sus comentarios a la puesta en Consulta Pública de la Resolución No. 004-15, argumentando lo siguiente:

*Dado que las compañías telefónicas limitan el uso del servicio de Internet a un tiempo limitado como sucede con el Internet para celulares pre-pagados:*

*Sucede que al activar un paquete de Internet nos limitan el tiempo de uso a un tiempo determinado, por ejemplo: al comprar un paquete de 40 pesos que nos proporciona 100 MB por 24 horas, sin importar si ha sido consumido o no el total de los megas (MB) contratados, esto implica que si fue consumido menos de los cantidad contratada en el plazo fijado no se puede usar la cantidad restante después de ese plazo. Consideremos que no es justo que nos limiten el tiempo de uso del Internet sino más bien permitir el uso total de la cantidad de megas (MB) contratadas.*

**CONSIDERANDO:** Que este Consejo Directivo tomará en cuenta los comentarios realizados por estos usuarios, destacando que en estos momentos el **INDOTEL** se encuentra evaluando el período de vigencia de tarjetas pre pagadas para los servicios de voz. Estaremos evaluando la posibilidad de incluir datos en ese estudio;

**CONSIDERANDO:** Que por su parte, el usuario **RICARDO VÁSQUEZ**, remitió sus argumentos, destacando lo transcrito a continuación:

*La resolución 004-15 debe ser extensiva no solo al servicio de roaming sino también al servicio de Data contratado que venden las prestadoras en paquetes prepagados.*

*Actualmente tengo un plan de voz contratado con la empresa telefónica Claro sin servicio de Datos, una vez consumidos mis minutos debo hacer recarga con tarjeta, lo mismo aplica para enviar sms fuera de la red de Claro debo hacer recargas. Aunque mi servicio no tiene incluido servicios de Datos si cuento con balance de recarga en mi línea adicional y la opción de Datos móviles esta activada en el celular pues automáticamente la compañía empieza a hacerme cargos por conexión a internet y descontar del balance de recarga adicional los Kb consumidos aun habiendo yo contratado solamente el servicio de Voz. Lo mismo sucede si acceso a comprar un paquete de 100 MB por 24 horas que cuesta 40.00 pesos, luego de yo haber consumido los 100 MB prepagados si la línea cuenta con balance de recarga adicional pues ellos continúan descontando Kb de conexión de dicho balance de recarga habiendo yo solo contratado 100 MB.*

*Al percatarme de lo sucedido me comuniqué con el departamento de servicio al cliente y ellos simplemente me respondieron que los Smartphone se conectan automáticamente al internet y si hay balance de recarga se cobra de ese monto los Kb consumidos. A mi entender si yo solo he contratado servicio de Voz controlado, no deben hacerme cargos por consumos de Data que yo no he contratado, y si compro una determinada cantidad de Kb tampoco deben de seguirme cobrando por dicho consumo si se supone que tengo un plan controlado que no tiene servicios de datos y limitarse solamente a proveerme la cantidad de Kb prepagados en la compra de paquetes de datos prepagos.*

**CONSIDERANDO:** Que los planteamientos de este usuario son atendidos por las disposiciones de esta norma;

**CONSIDERANDO:** Que la ley prohíbe aquellas conductas que tengan como objeto o como efecto generar confusión en los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, además de que considera como una actuación restrictiva a la competencia aquellas que impidan o restrinjan el derecho a elegir los usuarios, y consagrando para tales fines el principio de transparencia en la prestación del servicio, se impone que este órgano regulador apruebe la presente norma con la se garantiza dicho deber de transparencia en las relaciones que existan entre usuarios y prestadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones;

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

**VISTA:** la Ley No. 107-13 sobre Derechos y Deberes de las personas en sus relaciones con la administración pública, en sus disposiciones citadas;

**VISTA:** Ley Orgánica de la Administración Pública, No. 247-12, publicada en la Gaceta Oficial No. 10691 del 14 de agosto de 2012;

**VISTA:** La Recomendación UIT-T D.98 sobre Tarificación en el servicio de itinerancia móvil internacional;

**VISTOS:** Los Recursos de Queja (RDQ) asentados en la Gerencia de Protección al Usuario vía el Centro de Asistencia al Usuario (CAU) del **INDOTEL**;

**VISTO:** El informe y estadísticas sobre el Impacto en los usuarios por facturación de los servicios móviles de datos y servicios de itinerancia móvil internacional (roaming de datos y roaming de voz), elaborado por la Gerencia de Protección al Usuario del **INDOTEL**;

**VISTO:** El Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante la Resolución No. 071-01 del Consejo Directivo de fecha 9 de noviembre de 2001, modificado posteriormente por la Resolución No. 001-02 de fecha 11 de enero de 2002 y 124-05 de fecha 25 de agosto de 2005;

**VISTO:** El Reglamento de Concesiones, Inscripciones en Registros Especiales y Licencias para prestar servicios de telecomunicaciones en la República Dominicana, aprobado mediante la Resolución No. 007-02 del Consejo Directivo de fecha 24 de enero de 2002, modificada posteriormente por la Resolución No. 129-04 de fecha 30 de julio de 2004;

**VISTA:** La Resolución del Consejo Directivo No. 004-15 de fecha 4 de febrero de 2015, la cual inició el proceso de Consulta Pública para dictar medidas para la activación y facturación de: servicios móviles de datos; servicios de itinerancia móvil internacional (roaming de datos y roaming de voz); y servicios de mini mensajes promocionales (SMSP) por parte de las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones;

**VISTOS:** Los formularios de consultas y reclamos levantados en la Gerencia de Protección al Usuario vía el Centro de Asistencia al Usuario del **INDOTEL**, contentivos de las quejas presentadas por los usuarios de los servicios denominados mini mensajes promocionales (SMS Premium);

**VISTOS:** Los comentarios recibidos por parte de los usuarios **Alexis Ogando Márquez** y **Ricardo R. Vásquez G.**, y de las sociedades **CALL PLUS DOMINICANA, S.R.L., CELUMANIX, S.R.L., ALTICE HISPANIOLA, S. A. (ORANGE), COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A. (CLARO), GRUPO XURPAS DOMINICANA (LINK), TRILOGY DOMINICANA S. A. (VIVA) Y GSMA LATIN AMERICA**

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

**OÍDAS:** Las exposiciones de los participantes durante la celebración de la Audiencia Pública, celebrada en el **INDOTEL**, en fecha 11 de agosto de 2015, como mecanismo de consulta alternativo para permitir a los interesados exponer ante el Consejo Directivo del **INDOTEL** sus comentarios relacionados a la resolución, que: **“APRUEBA LAS MEDIDAS PARA LA ACTIVACIÓN Y FACTURACIÓN DE: SERVICIOS MÓVILES DE DATOS; SERVICIOS DE ITINERANCIA MÓVIL INTERNACIONAL (ROAMING DE DATOS Y ROAMING DE VOZ); Y SERVICIOS DE MINI MENSAJES PROMOCIONALES (SMS PREMIUM) POR PARTE DE LAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES”**;

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

**RESUELVE:**

**PRIMERO: ACOGER** parcialmente, los comentarios presentados por: **ALEXIS OGANDO MÁRQUEZ, RICARDO R. VÁSQUEZ G.**, y por las sociedades **CALL PLUS DOMINICANA, S.R.L., CELUMANIX, S.R.L., ALTICE HISPANIOLA, S. A. (ORANGE), COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A. (CLARO), GRUPO XURPAS DOMINICANA (LINK),**

**TRILOGY DOMINICANA S. A. (VIVA), GSMA LATIN AMERICA** con ocasión del proceso de Consulta Pública iniciado mediante la Resolución No. 004-15 de este Consejo Directivo, para aprobar “**LA NORMA QUE ESTABLECE LAS MEDIDAS PARA LA ACTIVACIÓN Y FACTURACIÓN DE: SERVICIOS MÓVILES DE DATOS; SERVICIOS DE ITINERANCIA MÓVIL INTERNACIONAL (ROAMING DE DATOS Y ROAMING DE VOZ); Y SERVICIOS DE MINI MENSAJES PROMOCIONALES (SMS PREMIUM) POR PARTE DE LAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES**”;

SEGUNDO: **DISPONER** la integración de todos los cambios señalados en la motivación de la presente resolución en la versión definitiva de la **NORMA QUE ESTABLECE LAS MEDIDAS PARA LA ACTIVACIÓN Y FACTURACIÓN DE SERVICIOS MÓVILES DE DATOS; SERVICIOS DE ITINERANCIA MÓVIL INTERNACIONAL (ROAMING DE DATOS Y ROAMING DE VOZ); Y SERVICIOS DE MINI MENSAJES (SMS) PREMIUM POR PARTE DE LAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES** que se dicta mediante este acto, cuyo texto íntegro se transcribe a continuación:

**NORMA QUE ESTABLECE LAS MEDIDAS PARA LA ACTIVACIÓN Y FACTURACIÓN DE: SERVICIOS MÓVILES DE DATOS; SERVICIOS DE ITINERANCIA MÓVIL INTERNACIONAL (ROAMING DE DATOS Y ROAMING DE VOZ); Y LOS SERVICIOS DE MINI MENSAJES (SMS) PREMIUM POR PARTE DE LAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES.**

**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 esta Norma, tendrán el significado que se indica a continuación:

- a) **Mensajes promocionales:** Mensajes de información recibidos de forma gratuita por los usuarios mediante los cuales se publicitan ofertas, productos y servicios de interés general y que pueden ser recibidos en un dispositivo móvil vía SMS, MMS, USSD, entre otras tecnologías. Si el usuario accede a las ofertas recibidas, el mensaje promocional recibido se podría convertir en un SMS Premium No Recurrente.
- b) **Norma:** Entiéndase la presente Norma que establece las medidas para la activación y facturación de: Servicios móviles de datos; Servicios de itinerancia móvil internacional (*roaming* de datos y *roaming* de voz); y los Servicios de Mini Mensajes (SMS) Premium por parte de las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones.
- c) **Servicio de Itinerancia Móvil Internacional (*Roaming*):** es un servicio vertical adicional que permite al usuario de telefonía móvil acceder a los servicios de voz, SMS, y datos mientras se encuentra en otro país, y que permite seguir utilizando su teléfono celular con el mismo número móvil que utiliza en la República

Dominicana, bajo los términos y condiciones establecidos por las prestadoras móviles locales reguladas que ofrecen este servicio.

- d) **Servicio Móvil de Datos:** Servicio de acceso a Datos que permite a un usuario final acceder a Internet a través de las redes móviles mediante un dispositivo o equipo terminal móvil.
- e) **SMS:** Servicio de telecomunicaciones que consiste en el envío y la recepción de mensajes cortos de texto a través de un dispositivo móvil. (por sus siglas en inglés, *Short Message Service* o "Servicio de mensajes cortos o mini-mensajes").
- f) **SMS Premium:** Mensajes de texto pagados que son requeridos previa y expresamente por los usuarios y mediante los cuales obtienen información demandada, contenidos multimedia, vínculos a sitios de Internet, archivos solicitados, participación en concursos, entre otros. Estos SMS Premium de contenido pueden ser, a su vez, de dos tipos:
  - 1) SMS Premium Recurrentes: son aquellos que el usuario ha convenido pagarlos y recibirlos con cierta frecuencia y/o periodo de tiempo determinado: diario, semanal, quincenal, mensual.
  - 2) SMS Premium No Recurrentes: son los que el usuario solicita, recibe y paga una única vez por cada solicitud.
- g) **UIT:** Unión Internacional de las Telecomunicaciones.
- h) **Usuario:** Persona física o jurídica que accede de forma eventual o continua, a un servicio público de telecomunicaciones en cualquier modalidad.
- i) **Usuario titular:** Persona física o jurídica que ha celebrado un contrato verbal o escrito de prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, con una prestadora de dichos servicios.

## Artículo 2. Alcance

Esta Norma establece medidas para garantizar transparencia e información sobre los Servicios Móviles de Datos, servicios de Itinerancia internacional (Roaming de Voz y Roaming de Datos), Mini Mensajes (SMS) Premium recurrentes y no recurrentes, y se aplicarán a todas las prestadoras de servicios públicos de telefonía móvil, SMS y servicio de acceso a Internet móvil.

Párrafo: Las disposiciones de la presente Norma no aplican para los mensajes promocionales que recibe el usuario en su dispositivo móvil, los cuales están regulados a través de la Ley Número 310-14 que regula el envío de correos electrónicos comerciales no solicitados (SPAM).

## Artículo 3. Objeto

La presente Norma tiene como objetivo establecer principios dirigidos a transparentar las condiciones para la activación y facturación de los Servicios Móviles de Datos, servicios de Itinerancia internacional (Roaming de Voz y Roaming de Datos) y los SMS Premium

que se obligan a cumplir a nivel nacional a las prestadoras de servicios de telefonía móvil, SMS y servicios de acceso a Internet móvil; para, entre otros aspectos:

- Incrementar la transparencia en la entrega de la información de los citados servicios por parte de las prestadoras.
- Proteger a los usuarios ante consumos inadvertidos y facturas exorbitantes.
- Establecer mecanismos de control para la activación/desactivación de Servicios Móviles de Datos, Servicios SMS Premium y servicios de itinerancia móvil internacional (Roaming).
- Exigir remisión de alertas de utilización vía SMS para el servicio de Roaming o Itinerancia Móvil Internacional (informaciones detalladas sobre los precios y tarifas aplicadas al país visitado - mediante SMS de bienvenida).
- Requerir envío de alertas de consumo vía SMS para el servicio de Itinerancia o Roaming; y
- Preestablecer un tope o límite para el uso del servicio de itinerancia móvil internacional o Roaming de datos y que el servicio quede bloqueado automáticamente se alcance el límite prescrito.

#### **Artículo 4. De la Activación**

4.1. Los **SERVICIOS MÓVILES DE DATOS, SERVICIOS DE ITINERANCIA MÓVIL INTERNACIONAL (ROAMING DE DATOS Y ROAMING DE VOZ) y MINI MENSAJES (SMS) PREMIUM**, deben ser solicitados de manera voluntaria y expresa por parte del usuario titular de la línea telefónica, de forma que dichos servicios de no ser previamente solicitados por el usuario titular se mantengan desactivados, impidiendo así la generación de cargos por el uso inadvertido de dichos servicios.

4.2. Las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, deberán implementar métodos o vías eficaces por medio de correo electrónico, SMS o cualquier otro medio electrónico y/o escrito disponible los cuales constaten la solicitud expresa de los usuarios sobre los **SERVICIOS MÓVILES DE DATOS, SERVICIOS DE ITINERANCIA MÓVIL INTERNACIONAL (ROAMING DE DATOS Y ROAMING DE VOZ) y SERVICIO DE MINI MENSAJES (SMS) PREMIUM**, así como para confirmarles que la activación o desactivación del servicio solicitada ha sido efectiva, indicando la fecha y la hora en que hizo el requerimiento.

Párrafo: En el caso de Servicios Móviles de Datos que sean prestados bajo un período mínimo de vigencia, el usuario podrá solicitar la suspensión del servicio en lugar de la desactivación.

4.2.1. La contratación o activación de estos servicios podrá realizarse tanto al momento de suscribir el contrato de suministro telefónico como también en

cualquier momento, mediante los métodos o vías implementadas por la prestadora, y tendrá efectos, a más tardar, al día siguiente hábil de su recepción. Asimismo, la desactivación podrá efectuarse en la misma forma y tendrá efectos también a contar del día hábil siguiente.

- 4.2.2. La información suscitada por concepto de activación o desactivación de los servicios indicados anteriormente deberá ser conservada por la prestadora por el período de vigencia de un (1) año.
- 4.3. Si cualquiera de estos servicios es activado por la prestadora de servicios públicos de telecomunicaciones sin la autorización expresa del usuario titular, el mismo no está obligado a pagar los consumos realizados, tanto a nivel nacional como internacional.
- 4.4. Las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones deberán mantener disponible, de manera gratuita, mediante todos los mecanismos de atención al usuario, información sobre el procedimiento para la activación y desactivación de los **SERVICIOS MÓVILES DE DATOS, SERVICIOS DE ITINERANCIA MÓVIL INTERNACIONAL (ROAMING DE DATOS Y ROAMING DE VOZ), MINI MENSAJES (SMS) PREMIUM.**
- 4.5. En relación al **SERVICIO DE ITINERANCIA MÓVIL INTERNACIONAL (ROAMING DE DATOS Y ROAMING DE VOZ):**
  - 4.5.1. Las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones deberán permitir que el usuario solicite su activación y desactivación, tanto del servicio de itinerancia móvil internacional de voz o de datos, o ambos según su conveniencia.
  - 4.5.2. Las prestadoras de servicios públicos de las telecomunicaciones pondrán a disposición de los usuarios mecanismos electrónicos gratuitos para la activación o desactivación de dichos servicios.
- 4.6. En cuanto al **SERVICIO DE MINI MENSAJES (SMS) PREMIUM:**
  - 4.6.1. Las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones deberán mantener disponible de manera gratuita mediante todos los mecanismos de atención al usuario, información sobre el procedimiento para darse de baja de la recepción de Mini Mensajes (SMS) Premium originados por la Prestadora; así como para reactivar su recepción.
  - 4.6.2. Las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones deberán exigir en caso del servicio de Mini Mensajes (SMS) Premium originados por terceros, que los mismos contengan algún mecanismo que permita al usuario manifestar su voluntad de no recibir mensajes adicionales; así como obtener una garantía de los terceros que los mensajes a ser enviados serán únicamente a usuarios que han solicitado expresamente la recepción de los (SMS) por parte del emisor.

- 4.6.3. Las prestadoras de servicios públicos de las telecomunicaciones pondrán a disposición de los usuarios mecanismos electrónicos gratuitos para la activación o desactivación de dichos servicios.

#### **Artículo 5. De la facturación**

- 5.1. Las Prestadoras de **SERVICIOS MÓVILES DE DATOS, SERVICIOS DE ITINERANCIA MÓVIL INTERNACIONAL (ROAMING DE DATOS Y ROAMING DE VOZ)** y **SERVICIOS DE MINI MENSAJES (SMS) PREMIUM** deberán proporcionar a los usuarios información clara, transparente, detallada y gratuita sobre las tarifas, estructura de costos y las unidades de facturación de los servicios ofrecidos.
- 5.2. Esta información detallada deberá estar disponible y actualizada siempre en las diferentes oficinas comerciales donde las prestadoras ofrecen sus servicios a nivel nacional, así como también en los sitios de Internet de las distintas prestadoras.
- 5.3. En relación al **SERVICIO DE MINI MENSAJES (SMS) PREMIUM**, se debe transparentar la información sobre los posibles cargos por dicho servicio según aplique, tanto para los SMS Premium recurrentes como los No-recurrentes.
- 5.3.1 En el caso de los SMS Premium no-recurrentes, que el cargo se genera por recepción del SMS, la información sobre los costos deberá ser presentada previamente ser entregado el SMS para que se obtenga la aceptación del usuario antes de que se produzcan los cargos.
- 5.3.2 Para los casos de SMS Premium recurrentes, el usuario titular deberá recibir toda la información del importe de cargo por mensaje y la recurrencia del mismo según lo requerido al momento de la contratación o activación de dicho servicio. Para el caso de suscripciones diarias, se deberá enviar al cliente que las solicita una notificación semanal, indicando al mismo que está suscrito en determinado servicio y que de no querer permanecer en el mismo, envíe la palabra SALIR a la marcación que corresponda. Para las suscripciones semanales, un recordatorio mensual y para las suscripciones de recurrencia mensual un recordatorio cada 3 meses.
- 5.4 En cuanto a los **SERVICIOS DE DATOS MÓVILES**, para aquellos planes que incluya la tasación y facturación por KB consumido, la prestadora deberá enviarle alertas indicando el consumo generado durante el mes, en intervalos de 500MB.
- 5.5. En lo que se refiere al **SERVICIO DE ITINERANCIA MÓVIL INTERNACIONAL (ROAMING DE DATOS Y ROAMING DE VOZ)**:
- 5.5.1. La información sobre tarifas debe serle presentada al usuario vía SMS, libre de cargos, cada vez que se conecta al servicio de una red extranjera indicando precio por minuto y por Kb en dicha red o país.
- 5.5.2. Entre la prestadora y el usuario se deberá preestablecer un límite para el uso de los **SERVICIOS DE ITINERANCIA MÓVIL INTERNACIONAL DE DATOS (ROAMING DE DATOS)** al momento en que el usuario solicite la



activación del servicio, es decir, que el servicio deberá quedar automáticamente por el plan correspondiente bloqueado cuando se alcanza el nivel de consumo de datos prescrito, facilitando al usuario la opción de reactivar dicho servicio mediante las vías habilitadas por las prestadoras para estos fines. Dicho límite acordado deberá ser remitido por escrito, ya sea por vía de correo electrónico, SMS o cualquier otro medio escrito al usuario titular.

5.5.3. De manera preliminar, hasta que el usuario titular no acuerde un monto límite distinto, el límite para los **SERVICIOS DE ITINERANCIA MÓVIL INTERNACIONAL (ROAMING DE DATOS)** por mes será equivalente a 30MB para aquellos casos en los cuales el consumo del servicio de *roaming* de datos genere cargos adicionales o tarifas distintas a las que conlleva el uso de datos bajo el plan contratado en la República Dominicana.

5.5.4. Para el caso de uso del servicio *roaming* de datos, las prestadoras de servicios públicos de las telecomunicaciones deberán enviarle alertas de consumo vía SMS, libre de cargos, a sus usuarios titulares cuando hayan alcanzado a nivel porcentual: el sesenta (60%), el ochenta (80%), y el cien (100%) por ciento del valor predeterminado en el artículo 5.5.2.

#### **Artículo 6. De la entrada en Vigencia**

6.1 Se dará un plazo de ocho (8) meses, a partir de la publicación de la presente resolución en un periódico de circulación nacional, para la entrada en vigencia de estas medidas y que las prestadoras de servicios públicos de telefonía y oferentes de SMS Premium hagan los cambios pertinentes para cumplir con lo ordenado en la presente normativa.

**TERCERO: DECLARAR** que la presente Resolución es de obligado cumplimiento, de conformidad con las disposiciones del artículo 99 de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, del 27 de mayo de 1998.

**CUARTO: ORDENAR** la publicación de la presente Resolución en un periódico de amplia circulación nacional, en el Boletín Oficial del **INDOTEL** y en la página informativa que mantiene esta institución en la red de Internet, de conformidad con el artículo 91.1 de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, toda vez que la presente Resolución contiene una Norma de alcance general y de interés público.

**QUINTO: ORDENAR** a la Directora Ejecutiva 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 a **ALEXIS OGANDO MÁRQUEZ, RICARDO R. VÁSQUEZ G.**, y a las sociedades **CALL PLUS DOMINICANA, S.R.L., CELUMANIX, S.R.L., ALTICE HISPANIOLA, S. A. (ORANGE), COMPAÑÍA DOMINICANA DE**

**TELÉFONOS, S. A. (CLARO), GRUPO XURPAS DOMINICANA (LINK),  
TRILOGY DOMINICANA S. A. (VIVA), GSMA LATIN AMERICA**

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 primero (1º) del mes de noviembre del año dos mil diecisiete (2017).

Firmados:

**José Del Castillo Saviñón**  
Presidente del Consejo Directivo

**Marcos Peña Rodríguez**  
Miembro del Consejo Directivo

**Nelson Guillén Bello**  
Miembro del Consejo Directivo

**Fabricio Gómez Mazara**  
Miembro del Consejo Directivo

**Katrina Naut**  
Directora Ejecutiva  
Secretaria del Consejo Directivo