

INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL)

RESOLUCION NO. 004-02

“QUE ORDENA EL INICIO DEL PROCESO DE CONSULTA PUBLICA PARA DICTAR LA NORMA QUE GARANTIZA EL DERECHO DEL USUARIO A ELEGIR SI DESEA UTILIZAR EL SERVICIO DE CORREO DE VOZ DEL DESTINATARIO DE LA LLAMADA”

El Instituto Dominicano de la Telecomunicaciones, por órgano de su Consejo Directivo, en el ejercicio de las facultades conferidas por la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98, promulgada en fecha 27 de mayo de 1998, y reunido previa convocatoria, ha dictado la siguiente resolución,

CONSIDERANDO: Que de acuerdo a la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98, de fecha veintisiete (27) del mes de mayo de mil novecientos noventa y ocho (1998), se constituyó el marco legal regulatorio para la prestación de los servicios de telecomunicaciones en condiciones de libre competencia, asegurando la continuidad, generalidad, igualdad, neutralidad y calidad de los mismos;

CONSIDERANDO: Que de conformidad con la letra b) del artículo 84 de la referida Ley, el Consejo Directivo tiene la atribución de dictar reglamentos de alcance general y normas de alcance particular, dentro de las reglas y competencias fijadas por la Ley;

CONSIDERANDO: Que entre los objetivos de la entidad se encuentra defender y hacer efectivo 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 de la mencionada Ley General de Telecomunicaciones;

CONSIDERANDO: Que en el Centro de Asistencia a los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones se han recibido múltiples quejas de usuarios de los servicios de telefonía, sobre el cargo que hacen las prestadoras de estos servicios a sus usuarios, en su factura telefónica de llamadas, en las cuales, el usuario que origina la llamada no ha podido comunicarse efectivamente con el destinatario de la misma, sino que ha sido remitido inconsulta y directamente al servicio de correo de voz del usuario a quien llama;

CONSIDERANDO: Que no obstante haber sido remitida la llamada al servicio de correo de voz, las prestadoras de servicios de telefonía cobran a los usuarios por la llamada originada; que en adición, en muchas ocasiones este cargo se repite apenas existiendo segundos entre una llamada y otra, al mismo número telefónico, lo cual demuestra que el usuario que origina la llamada no ha podido comunicarse con el destinatario final de la misma, o lo que es lo mismo, la llamada no ha sido completada;

CONSIDERANDO: Que tanto las empresas prestadoras del servicio final de telefonía fija, como las prestadoras del servicio final de telefonía móvil ofrecen a los usuarios interesados, la posibilidad de acceder al servicio de correo de voz, permitiendo grabar mensajes dirigidos a los usuarios de los servicios finales referidos;

CONSIDERANDO: Que el cargo por terminación de llamada del servicio final de telefonía debe originarse a partir del momento en que se complete la llamada;

CONSIDERANDO: Que los usuarios de los servicios de telefonía móvil y fijo, deben tener la facultad de elegir libremente, si desean utilizar el servicio de correo de voz, y por lo tanto desean completar o no la llamada, dejando el mensaje, por lo que se hace necesario, la adopción de medidas destinadas a garantizar el derecho a elegir inherente a los usuarios;

CONSIDERANDO: Que en función de lo establecido en el Artículo 84 de la Ley General de Telecomunicaciones No.153-98, que establece la facultad que tiene el Consejo Directivo de tomar cuantas decisiones sean necesarias para viabilizar el cumplimiento de las disposiciones de la Ley No.153-98, y garantizar la administración y regulación eficiente del sector de las telecomunicaciones de la República Dominicana, este Consejo Directivo está en el derecho de tomar determinadas medidas con el fin de garantizar los derechos de los usuarios;

CONSIDERANDO: Que en tal virtud el Consejo Directivo ha decidido someter al proceso de consulta pública la presente resolución con la finalidad de recibir del público interesado sus comentarios al respecto;

VISTA: La Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98, en sus artículos 3 y 76, 77, letras a, i y o del artículo 78, letra m del artículo 84 y la letra n del artículo 106;

VISTOS: Los informes preparados por las distintas gerencias competentes del INDOTEL y el informe del Director Ejecutivo;

**EL CONSEJO DIRECTIVO DEL INSTITUTO DOMINICANO DE LAS
TELECOMUNICACIONES (INDOTEL), EN EJERCICIO DE LAS FACULTADES
ESTABLECIDAS EN LA LEY,**

RESUELVE:

PRIMERO: DISPONER que las empresas prestadoras del servicio de telefonía informen a todo usuario que origine una llamada destinada a sus redes, mediante un aviso grabado, que si él desea, su llamada puede ser transferida al correo de voz del destinatario y a partir de este momento se considerará completada la llamada y dará lugar al cargo correspondiente. Esta disposición aplica, a los siguientes tipos de llamadas: Móvil-Móvil, Móvil-Fijo y Fijo-Móvil, con excepción a las llamadas destinadas a buscapersonas (beepers);

PARRAFO: La transferencia de la llamada, a opción del usuario, deberá hacerse a partir del momento en que el usuario escuche la señal, que iniciará tan pronto concluya el aviso grabado antes citado;

SEGUNDO: DISPONER que las prestadoras del servicio de telefonía informen a los usuarios a los que se refiere la presente resolución, mediante avisos contenidos en las facturas del servicio telefónico, u otros medios pertinentes, sin que esta enumeración sea limitativa, que ellos tienen derecho cuando hacen una llamada a elegir la transferencia de la llamada al correo de voz, o por el contrario desistir de la llamada al término de la señal y que, en caso de no completar la llamada, ésta será libre de cargo;

TERCERO: DISPONER que el incumplimiento de lo dispuesto en el ordinal primero de la presente resolución constituye una infracción grave y es sancionada en la forma establecida por la Ley No. 153-98.

CUARTO: DISPONER que las empresas prestadoras dispondrán de un plazo de treinta (30) días calendarios contados a partir de la fecha en que sea aprobada de manera definitiva la presente norma, una vez agotado el proceso de consulta pública ordenado mediante la presente resolución, para que puedan desarrollar e implementar la expresión hablada a la cual se refiere el dispositivo del ordinal primero de la presente resolución.

QUINTO: OTORGAR un plazo no prorrogable de treinta (30) días calendarios, contados a partir de la publicación de la presente resolución en un periódico de circulación nacional, para que todo interesado presente las observaciones, comentarios o sugerencias que estime pertinentes a la presente norma.

PARRAFO: Los comentarios, observaciones o sugerencias deberán ser depositados por los interesados en las oficinas del INDOTEL, ubicadas en la primera planta del Edificio Osiris, situado en la Avenida Abraham Lincoln No. 962, de esta ciudad, dentro del plazo que se establece en este [Artículo](#), disponiéndose que no se recibirán observaciones ni comentarios una vez expirado dicho plazo. Se dispone, al mismo tiempo,

que todas las observaciones, comentarios o sugerencias sean presentados por escrito, en idioma español y con las motivaciones correspondientes.

SEXTO: DISPONER la publicación in extenso de la presente resolución en un periódico de circulación nacional y en la página que mantiene el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) en la red de Internet.

Así ha sido aprobada, adoptada y firmada la presente Resolución por el Consejo Directivo del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), hoy día diecisiete (17) del mes de enero del año dos mil dos (2002).

Lic. Orlando Jorge Mera
Secretario de Estado
Presidente del Consejo Directivo

Lic. Rafael Calderón
Secretario Técnico de la Presidencia
Miembro del Consejo Directivo

Margarita Cordero
Miembro del Consejo Directivo

Lic. Sabrina De La Cruz Vargas
Miembro del Consejo Directivo

Luis Eduardo Tonos
Miembro del Consejo Directivo

Ing. José Delio Ares Guzmán
Director Ejecutivo
Secretario del Consejo Directivo