

INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL)

RESOLUCIÓN No. 105-07

QUE APRUEBA EL REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO TELEFONICO

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:**

Con motivo del proceso de consulta pública para dictar el **Reglamento General del Servicio Telefónico** dispuesto por la Resolución No. 167-06.

Antecedentes.-

1. En cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 93 de la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98, en fecha veintiocho (28) del mes de septiembre del año dos mil seis (2006), el Consejo Directivo del **INDOTEL** dictó la Resolución No. 167-06, que ordenó el inicio del proceso de Consulta Pública para dictar el “Reglamento General del Servicio Telefónico”, cuyo dispositivo reza, textualmente de la siguiente manera:

PRIMERO: ORDENAR el inicio del proceso de consulta pública para dictar el “Reglamento General del Servicio Telefónico” cuyo texto se anexa al cuerpo de esta resolución, formando parte integral de la misma.

SEGUNDO: DISPONER que la presente resolución y la propuesta de reglamento adjunto, sean publicados en un periódico de amplia circulación nacional, y que el proyecto indicado en el artículo anterior esté a disposición del público, inmediatamente y a partir de la publicación de la presente Resolución, en las oficinas del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (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, y en la página que la entidad mantiene en la red de Internet.

TERCERO: OTORGAR un plazo de treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha de la publicación de la presente Resolución, para que los interesados presenten las observaciones y comentarios que estimen convenientes al “Reglamento General del Servicio Telefónico”, 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: Los comentarios y las observaciones serán recibidos en las oficinas del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), indicadas precedentemente, durante el período establecido en la presente Resolución. No se recibirán más observaciones luego de la fecha señalada para la finalización de la consulta.

CUARTO: DISPONER que las observaciones y comentarios que envíen los interesados sean presentados por escrito y en formato electrónico, en idioma español y con las motivaciones correspondientes, pudiendo anexar la documentación explicativa o justificativa que consideren oportuna.

QUINTO: DISPONER que la convocatoria para la celebración de la audiencia pública con el fin de escuchar a los interesados que presenten comentarios y observaciones al “Reglamento General del Servicio Telefónico” se realice de acuerdo con los lineamientos y parámetros establecidos por este órgano regulador, debiendo publicarse su convocatoria en un periódico de amplia circulación nacional y en la página de Internet del **INDOTEL**, indicando en la misma el tema que se tratará, fecha, hora y lugar y la forma en que se efectuarán las exposiciones de los interesados”.

2. La referida Resolución No. 167-06 fue publicada en fecha doce (12) de octubre del año dos mil seis (2006) en el periódico “Diario Libre”, disponiendo además un plazo de treinta (30) días calendario, contados a partir de la publicación de la misma, para que los interesados presentasen las observaciones, comentarios o sugerencias que estimaran pertinentes sobre el Reglamento”;

3. Mediante Aviso Público realizado en el periódico “Diario Libre” en fecha dos (2) de noviembre de dos mil seis (2006), el Consejo Directivo del **INDOTEL**, a solicitud de las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, extendió por un período adicional de veinte (20) días calendario, el plazo citado en el numeral anterior, el nuevo plazo tenía como fecha límite para el depósito de comentarios el primero (1) de diciembre del año dos mil seis (2006);

4. En fecha nueve (9) de noviembre del año dos mil seis (2006), la Fundación por los Derechos del Consumidor (en lo adelante “**FUNDECOM**”), por intermedio de su Directora Ejecutiva, señora Alfonsina Cuesta, presentó formalmente sus comentarios y observaciones a la referida Resolución No. 167-06;

5. En fecha diez (10) de noviembre del año dos mil seis (2006), la concesionaria **TECNOLOGIA DIGITAL S.A.** (en lo adelante “**DGTEC**”), por intermedio de su Gerente Legal, Lic. Jennifer Paulino y su Asesor legal externo, Lic. Teófilo Rosario, presentó formalmente sus comentarios y observaciones a la referida Resolución No. 167-06;

6. En fecha veintiuno (21) de noviembre del año dos mil seis (2006), M y J Wireless Technologies Dominicana, S.A., (en lo adelante “**ONEMAX**”), por intermedio de su apoderado, Lic. Amauris Vásquez Disla, presentó formalmente sus comentarios y observaciones a la referida Resolución No. 167-06;

7. En fecha treinta (30) de noviembre del año dos mil seis (2006), el usuario Rafael Rueda Méndez, presentó sus comentarios a la Resolución No. 167-06;

8. En fecha treinta (30) de noviembre del año dos mil seis (2006), la concesionaria **ORANGE DOMINICANA, S. A.** (en lo adelante “**ORANGE**”), por intermedio de su abogada apoderada especial, Lic. Hilda Patricia Polanco, presentó también sus comentarios y observaciones a la referida Resolución No. 167-06;

9. En fecha primero (1) de diciembre del año dos mil seis (2006), la concesionaria **VERIZON DOMINICANA, C. POR A.**, en lo adelante “**CODETEL**”, (hoy **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, C. POR A.**), por vía de su Director Regulatorio, Lic. Robinson Peña, formuló sus comentarios y observaciones por escrito a la Resolución No. 167-06;

10. En fecha primero (1) de diciembre del año dos mil seis (2006), la concesionaria **TRICOM, S. A.** (en lo adelante “**TRICOM**”), por intermedio de su Segundo Vicepresidente de Relaciones Institucionales, señora Desirée Logroño, también presentó formalmente sus comentarios y observaciones a la referida Resolución No. 167-06;

11. En fecha primero (1) de diciembre del año dos mil seis (2006), la concesionaria **All América Cables & Radio, Inc. Dominican Republic/Centennial Dominicana** (en lo adelante "**CENTENNIAL**"), por intermedio de su Directora Senior de Legal y Regulatorio, Lic. Claudia García Campos, presentó formalmente sus comentarios y observaciones a la referida Resolución No. 167-06;

12. En fecha seis (6) de diciembre del año dos mil seis (2006), la concesionaria **BEC TELECOM S. A.** (en lo adelante "**BECTEL**"), por intermedio de su Presidente y CEO, Giora Oron, presentó formalmente sus comentarios y observaciones a la referida Resolución No. 167-06;

13. El día diecisiete (17) de enero del año dos mil siete (2007), mediante publicación realizada en los periódicos Listín Diario, Hoy, Nuevo Diario, El Caribe y Diario Libre, el Consejo Directivo del **INDOTEL** convocó a todos los interesados a participar en una Audiencia Pública, con el fin de que los mismos expusieran ante dicho Consejo sus comentarios a la Resolución No.167-06, que dispuso el inicio del proceso de Consulta Pública para dictar el "Reglamento General del Servicio Telefónico" (en lo adelante el Reglamento), conforme los linamientos y parámetros establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98, para los casos en que los posibles interesados sean de carácter indeterminados;

14. En fecha veinticuatro (24) de enero del año dos mil siete (2007), fue celebrada en el **INDOTEL** la audiencia pública previamente indicada, en la que ejercieron su derecho de participación representantes de las siguientes prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones **ONEMAX, FUNDECOM, VERIZON, ORANGE, TRICOM** y **CENTENNIAL**, quienes presentaron verbalmente sus comentarios sobre el documento puesto en consulta por el **INDOTEL**, circunscribiéndose los mismos esencialmente a las observaciones presentadas de manera escrita por la mayoría de ellas ante esta institución, todo lo cual consta en los soportes audiovisuales levantados con ocasión de dicha audiencia;

15. Posteriormente, en fechas 31 de enero, 7 de febrero, 8 de febrero y 9 de febrero de 2007, en el domicilio del **INDOTEL** se realizaron reuniones técnicas entre el personal de las gerencias de Políticas Regulatorias y Protección al Consumidor del **INDOTEL** y representantes de **VERIZON, TRICOM, DG TEC, ORANGE** y **CENTENNIAL, ONEMAX** y **FUNDECOM**, respectivamente, para discutir en detalle algunos de los comentarios de estas entidades al borrador de texto reglamentario;

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

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, operaciones 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 de conformidad con la letra "a" del artículo 78 de la referida Ley, el **INDOTEL** tiene la potestad de reglamentar y dictar normas, dentro del marco de su competencia;

CONSIDERANDO: Que de conformidad con el literal "b" del artículo 84 de la Ley No. 153-98, corresponde al Consejo Directivo del **INDOTEL** la facultad de tomar cuantas decisiones sean necesarias para regular el sector de las telecomunicaciones, teniendo

entre sus atribuciones la de 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 la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98, en su artículo 101.1, establece que: *“El órgano regulador dictará un Reglamento General del Servicio Telefónico que regule las relaciones entre los concesionarios de ese servicio y sus clientes y usuarios, garantizando sus derechos y estableciendo sus obligaciones”*;

CONSIDERANDO: Que de conformidad con el mandato de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, y conforme las facultades que esta misma le otorga al órgano regulador, el **INDOTEL** debe diseñar un reglamento que defina y regule claramente las relaciones entre los prestadores del servicio telefónico y los usuarios de éstos, para de esta forma garantizar derechos y establecer obligaciones entre las partes involucradas en la prestación del servicio público de telefonía;

CONSIDERANDO: Que el objeto del Reglamento General del Servicio Telefónico, es el establecimiento de un marco normativo que reconozca y establezca los derechos de los usuarios del servicio telefónico y las obligaciones de éstos con las prestadoras de servicios, en lo concerniente a las condiciones de prestación del servicio público de telefonía en cualquiera de sus modalidades;

CONSIDERANDO: Que el Reglamento General del Servicio Telefónico constituye el articulado básico y suficiente a ser aplicado en las relaciones establecidas entre los usuarios del servicio telefónico, en cualquiera de sus modalidades, y las prestadoras y revendedores de servicios públicos de telefonía;

CONSIDERANDO: Que por mandato expreso de la Ley No. 153-98, y por las consideraciones antes expuestas en el cuerpo de la presente resolución, es necesaria la adopción de una herramienta jurídica, tal cual, el Reglamento General del Servicio Telefónico, que sirva como instrumento para regular las relaciones entre los usuarios y las prestadoras de servicios de telecomunicaciones en lo concerniente a la provisión del servicio telefónico;

CONSIDERANDO: Que el Consejo Directivo del **INDOTEL** tiene el deber de ponderar los comentarios que ha recibido con ocasión de la puesta en consulta pública del “Reglamento General del Servicio Telefónico”, contenida en la Resolución No.167- 06 de este organismo colegiado;

CONSIDERANDO: Que durante el período de consulta habilitado por este Consejo Directivo, a los fines de recibir los comentarios de los posibles interesados en la redacción final de la indicada norma regulatoria de alcance general, según lo dispuesto por el artículo 93 de la Ley General de Telecomunicaciones, No.153-98, fueron recibidos los comentarios que serán analizados en el cuerpo de la presente Resolución;

CONSIDERANDO: Que en tal virtud, el Consejo Directivo del **INDOTEL**, en cumplimiento del mandato contenido en el artículo 93.1 antes citado, se abocará al análisis de los comentarios y observaciones recibidos por parte de **FUNDECOM, DGTEC, ONEMAX, ORANGE, VERIZON, TRICOM, CENTENNIAL, BECTEL** y el usuario **Rafael Rueda Méndez**, sobre la propuesta reglamentaria de que se trata, cuyas opiniones no serán vinculantes para este órgano regulador, conforme lo establece el artículo 93.2 de la Ley No.153-98;

CONSIDERANDO: Que, no obstante que todas las observaciones presentadas por las empresas que participaron del proceso de consulta pública han sido conocidas y evaluadas por este órgano regulador, por razones de economía procesal y simplificación en la presentación de la norma, las mismas serán colocadas de manera íntegra en un archivo, el cual se encontrará publicado como un anexo a la presente Resolución y al Reglamento General de Servicio Telefónico, en la página Web que mantiene el **INDOTEL** en la red de Internet y disponible para consulta en las oficinas del órgano regulador, dando así cumplimiento al mandato del artículo 93.1 de la Ley;

CONSIDERANDO: Que con relación al derecho que tiene el usuario de elegir al prestador de servicio que a su criterio le convenga, es preciso destacar que esta es una garantía otorgada por Ley, que como norma de acción del presente Consejo Directivo, la misma debe mantenerse ante todas las condiciones presentadas;

CONSIDERANDO: Que en procura de este criterio y en vista de los argumentos y las posiciones presentadas por las distintas instituciones que presentaron comentarios y observaciones a la propuesta reglamentaria presentada en consulta pública, este Consejo procedió a evaluar el contenido de las mismas de manera general y ponderó la pertinencia de la permanencia de algunas de las disposiciones establecidas en la redacción final del Reglamento aprobado por la presente Resolución;

CONSIDERANDO: Que, luego de haber comprobado que, efectivamente, la redacción de algunos de los artículos establecidos en la propuesta de Reglamento sometida a consulta pública, y ante el hecho de que la duplicidad en el mandato de algunos de los mismos podría generar confusión, este Consejo Directivo procederá tanto a modificar como a reubicar en otros capítulos algunos de estos artículos;

CONSIDERANDO: Que por lo anteriormente establecido, en el Artículo 1 de la propuesta de Reglamento, se han realizado modificaciones a algunas de las definiciones, en la manera sugerida por los intervinientes en el proceso de consulta pública, con el claro propósito de mejorar la claridad expositiva del texto y hacer que las mismas sean consistentes con la normativa legal y reglamentaria vigente para el sector de las telecomunicaciones;

CONSIDERANDO: Que luego de evaluar los comentarios emitidos con relación al objeto del presente Reglamento establecido en el artículo 2, este Consejo Directivo acoge parcialmente los comentarios presentados por las prestadoras al advertir que la manera en que el texto estaba redactado no permitía apreciar claramente la imparcialidad con que el mismo fue planteado, por lo que se procederá en la redacción definitiva del mismo, a especificar que los mencionados derechos y obligaciones asisten por igual a ambas partes;

CONSIDERANDO: Que en relación a las observaciones realizadas al artículo 3, este Consejo Directivo ha decidido adoptar parcialmente algunas de las propuestas recogidas durante el proceso de consulta pública, en especial aquéllas relativas a la figura del revendedor, en el entendido de que para los fines del presente Reglamento, el revendedor merece el mismo trato y es pasivo de las mismas obligaciones que las prestadoras de servicios públicos de telefonía; que, igualmente, en búsqueda de una interpretación sencilla del Reglamento final, se ha sustituido el término de "*Órgano Regulador*" por el de **INDOTEL**, en respuesta a los comentarios de algunas de las prestadoras y en el entendido de la pertinencia de los mismos;

CONSIDERANDO: En cuanto al artículo 4, este órgano colegiado ha decidido acoger de manera íntegra los comentarios ofrecidos por las prestadoras y, en consecuencia, se ha procedido con la eliminación del mencionado artículo, por considerar que el

mismo resulta redundante y podría prestarse a confusión en la manera en que sería interpretado;

CONSIDERANDO: Que, en virtud de los comentarios realizados por las prestadoras respecto al contenido del artículo 5, este Consejo Directivo ha podido apreciar que algunos de sus incisos resultan redundantes, ya que su contenido, en gran medida, hace referencia a atribuciones que vienen dadas al **INDOTEL** por la Ley; y la finalidad del referido artículo consiste sólo en especificar dichas funciones, por lo que en la redacción final del indicado artículo sólo se preverá la posibilidad del **INDOTEL** de adoptar medidas cautelares y provisionales siempre que se cumpla con el debido proceso y no desborde sus facultades legales;

CONSIDERANDO: Que sobre lo planteado en el artículo 6, se ha decidido aceptar parcialmente los comentarios de las partes intervinientes, en procura de mantener clara la intención de este órgano regulador de evitar una posible extralimitación de facultades y, en cumplimiento del principio de la autonomía de la voluntad y libertad contractual, se ha decidido introducir algunos cambios en la redacción original respecto a la aprobación previa que se exigía de los contratos, ya que las preocupaciones expresadas nos permitieron establecer que el enfoque del mismo se planteaba una realidad distinta a la de República Dominicana;

CONSIDERANDO: Que de lo prescrito en el párrafo anterior se harán las observaciones necesarias y las modificaciones pertinentes en toda la reglamentación, con la finalidad de mantener un orden lógico en la propuesta;

CONSIDERANDO: Que, salvo la modificación anteriormente precitada, en la redacción final del artículo 6 se mantendrá el espíritu del mismo, según fuera propuesto en el proyecto de Reglamento sometido a consulta pública, ya que se ha considerado que las mismas constituyen una manera precisa de esclarecer las atribuciones que han sido otorgadas por la Ley al **INDOTEL**; que, en cuanto a la norma de interpretación a favor del usuario, se mantiene dicha disposición en el entendido de que la misma busca lograr un equilibrio a la asimetría existente en la relación entre las prestadoras y sus usuarios, toda vez que así también lo ha establecido el legislador al momento al que manda al **INDOTEL** a velar por los intereses de los consumidores de manera específica dentro de la Ley No. 153-98;

CONSIDERANDO: Que, luego de ponderar los comentarios realizados al artículo 7 (nuevo artículo 6), se ha decidido la modificación del mismo, específicamente en cuanto a la terminología utilizada, aclarando que la intención del mismo consiste en especificar las formas de adquisición de la condición de usuario titular y no simplemente la de un usuario temporal o coyuntural, de manera que el texto esté acorde con las definiciones establecidas en el Reglamento;

CONSIDERANDO: Que, de igual modo, se ha decidido eliminar el literal “c” del mencionado artículo contenido en la propuesta original, en el cual se daba la posibilidad de adquirir la condición de usuario titular, por sucesión por causa de muerte, por entender que en buen derecho, los contratos de servicios en general no forman parte de la masa sucesoral;

CONSIDERANDO: Que al evaluar el contenido del artículo 8 de la propuesta de Reglamento y los comentarios por las prestadoras sobre el concepto de “usuario potencial”, este Consejo Directivo procederá a eliminar dicho término del texto final del presente Reglamento, en el entendido de que las prestadoras sólo tienen obligaciones frente a las personas físicas o jurídicas que tienen la condición de cliente o usuario, evitando así entrar en contradicción con la normativa propuesta;

CONSIDERANDO: Que sobre la solicitud de modificación del plazo para la instalación de un servicio, tomando en cuenta el principio de mínima intervención y de máximo funcionamiento del mercado, este Consejo ha podido advertir que resultaría más útil proceder a dejar a la disposición de las prestadoras y sus clientes acordar libremente el establecimiento de dicho plazo, siempre que el mismo no rebase los límites de la razonabilidad y prudencia;

CONSIDERANDO: Que, una vez analizadas las propuestas y observaciones que fueran presentadas al artículo 9, este Consejo Directivo procedió a la realización de una evaluación del contenido de dicho texto y su consistencia con el Reglamento, pudiéndose advertir que, en esencia, la cesión de contrato constituye una forma más de adquisición de la condición de usuario titular; de manera que, en procura de mantener un orden lógico y coherente en los temas de la presente propuesta reglamentaria, se procederá a la eliminación de dicho artículo en el texto final del Reglamento;

CONSIDERANDO: Que luego de analizar los cometarios de los diferentes interesados y a fin de aportar mayor claridad al artículo 10 (actual artículo 7) del texto de Reglamento, este Consejo Directivo procederá a su modificación tomando en cuenta que la redacción del mismo esté en consistencia con las demás observaciones anteriormente aceptadas;

CONSIDERANDO: Que como el objetivo principal de esta propuesta reglamentaria consiste en establecer los derechos básicos de los usuarios en relación al servicio telefónico, este Consejo Directivo ha decidido acoger parcialmente los comentarios y observaciones realizadas al artículo 11 (actual artículo 9), y proceder a su modificación a fin de aportar una mayor claridad al texto definitivo del Reglamento, mediante una redacción más precisa del referido artículo;

CONSIDERANDO: Que atendiendo al criterio de mínima intervención y un mayor funcionamiento del mercado, este Consejo Directivo entiende pertinente acoger las solicitudes que fueron planteadas al artículo 12 de la propuesta reglamentaria y dejar a decisión de las partes actuantes el establecimientos de los plazos a que hace referencia el referido artículo; que, en tal sentido, se realizarán las modificaciones pertinentes en procura de mejorar la comprensión del texto del Reglamento;

CONSIDERANDO: Que todo lo relativo a la portabilidad numérica no constituye materia del presente Reglamento y corresponde a los procedimientos aprobados por el Reglamento de Portabilidad Numérica su interpretación, por lo que se aceptan como pertinentes, comprensibles y aceptables las observaciones planteadas por las prestadoras en ese sentido en el artículo 14; que, en tal virtud, para dotar de mayor claridad al texto del presente Reglamento, se procederá a introducir las modificaciones que permitan esclarecer la finalidad que se persigue con la presente norma regulatoria;

CONSIDERANDO: Que sobre la solicitud relativa a las categorizaciones del usuario realizadas al artículo 16, luego de analizar las consideraciones expuestas por las prestadoras, y en busca de que las decisiones de este Consejo Directivo estén cónsonas a las disposiciones establecidas por la Ley General de Telecomunicaciones; se modificará el texto del presente artículo;

CONSIDERANDO: Que en cuanto al derecho de información contemplado en el artículo 17 (actual artículo 15) hemos verificado que al modificar el texto, de acuerdo a las observaciones realizadas por los interesados que participaron del proceso de consulta pública, resulta evidente que el mismo estaría más afín con la finalidad de

este Reglamento; bajo el entendido que la inclusión sugerida no variará en modo alguno el espíritu con el que el mismo fue redactado, sino que agrega mayor claridad expositiva y comprensiva, en consonancia con el objetivo y alcance de la presente norma regulatoria ;

CONSIDERANDO: Que en cuanto a las observaciones realizadas al artículo 18 (actual 16) en lo relativo al tema de facturación, este Consejo Directivo ha podido advertir que muchas de las disposiciones establecidas no son materia de la presente reglamentación, que para muchos de los fines establecidos ya el **INDOTEL** ha dictado normas que permiten el manejo de las mismas; que, de igual modo, para los fines del presente Reglamento y para mejorar su implementación e interpretación, este Consejo Directivo revaluó su propuesta y ponderó las observaciones y recomendaciones realizadas por las prestadoras de servicios, procediendo a congregar en un sólo artículo todo lo relativo al tema de facturación, razón por la cual se realizaron los ajustes necesarios para mejorar el contenido de la propuesta reglamentaria;

CONSIDERANDO: Que luego de ponderadas las solicitudes realizadas por las prestadoras en cuanto a los plazos establecidos en el artículo 19 sobre derecho a reconexión del servicio, este Consejo evaluó las condiciones para que ambos beneficiarios del uso de la presente reglamentación no fueran lesionados en su derecho; que, de igual manera, se consideró que resulta necesario el establecimiento de plazos para estos fines, por lo que se procederá a realizar las modificaciones al respecto y las mismas serán incorporadas en el texto definitivo aprobado por esta Resolución;

CONSIDERANDO: Que, a los fines de dotar mayor claridad a la norma reglamentaria, se han establecido algunas explicaciones adicionales en torno a la condición de “suspensión injustificada”, limitando su alcance, así como adoptado las debidas provisiones con la finalidad de evitar cargos adicionales en la facturación del usuario producto de la suspensión del servicio, más allá de aquellos derivados de cualquier consumo real no registrado o cargos por mora;

CONSIDERANDO: Que, en ese mismo tenor, se analizaron los comentarios de las prestadoras sobre el artículo 24 de la propuesta reglamentaria, por lo que entendemos que a favor del usuario resulta necesario mantener el plazo establecido; que, tal y como se indicara anteriormente, los aspectos relacionados con el tema de la portabilidad, contenido en dicho artículo, se eliminará debido a que su contenido no se corresponde con el objeto de la presente Reglamento aprobado por esta resolución;

CONSIDERANDO: Que, en cuanto a las observaciones planteadas al artículo 25 (actual artículo 19) por las prestadoras de servicios de telefonía, mediante las cuales solicitan la modificación del mismo por considerar que el plazo que se establece en algunos casos podría resultar excesivo e incluso económicamente inviable, éste Consejo Directivo ha entendido la validez de dicha observaciones y procederá, por tanto, a modificar el mencionado artículo para adaptarlo a lo que actualmente es una realidad de mercado que no puede ser pasada por alto;

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo, luego de analizar los comentarios realizados sobre el artículo 26 de la propuesta de Reglamento, ha decidido aceptar las modificaciones propuestas, en el entendido de que las mismas aportan una mayor claridad al contenido del texto; por tanto, se procederá a modificar la redacción original del referido artículo en la propuesta definitiva de Reglamento;

CONSIDERANDO: Que, tomando en cuenta los comentarios realizados al artículo 27 de la propuesta reglamentaria, este Consejo ha entendido la pertinencia de la revisión de la misma, procediendo a su modificación en algunos puntos en los cuales encontró que real y efectivamente existían algunas imputaciones a las prestadoras por eventualidades que escapan al control de las mismas; que, en ese sentido, se modificará el mencionado artículo para asociar la responsabilidad de las prestadoras a eventualidades que están bajo su control y estén asociadas directamente con la prestación del servicio;

CONSIDERANDO: Que al analizar los comentarios realizados por las prestadoras al artículo 28 (actual artículo 22), este Consejo Directivo pudo apreciar que los mismos se referían en su mayoría a la modificación de los plazos necesarios para el ejercicio de los derechos de interrupción y cancelación del servicio; que, por tales motivos, y en el entendido de que los plazos usados en la práctica actual del mercado podrían resultar en un perjuicio tanto para las prestadoras como para los usuarios, se procedió modificando, y en algunos casos eliminando, los plazos planteados en la propuesta de reglamentaria;

CONSIDERANDO: Que en cuanto al artículo 29 se refiere, atendiendo a los comentarios realizados y a la pertinencia de los mismos, este Consejo Directivo ha decidido eliminar el mencionado articulado por considerarlo redundante, luego de haberse percatado que la esencia del mismo ya está prevista en las modificaciones que se le realizaron al artículo 6 del texto definitivo de Reglamento;

CONSIDERANDO: Que, asimismo, luego de analizar con detenimiento las propuestas recibidas en torno al artículo 30, este Consejo decidió acoger parcialmente los comentarios recibidos como resultado de la consulta pública y proceder, por tanto, a modificar dicho artículo para proponer una redacción más acorde con el derecho común en materia de protección al consumidor, delimitando el contenido del referido artículo únicamente a la protección de los consumidores y no así a la censura de conductas anticompetitivas, las cuales son materia del Reglamento de Libre y Leal Competencia para el Sector de las Telecomunicaciones;

CONSIDERANDO: Que la esencia del artículo 31 de la propuesta de Reglamento consiste en establecer los derechos de los usuarios titulares de aparecer en las guías telefónicas y en los servicios de información que ofrezcan las empresas, de manera que no resulta relevante el contenido relativo a los servicios de emergencia, en tanto tienen naturalezas distintas; que, por tanto, el Consejo Directivo del **INDOTEL** ha decidido delimitar la aplicación del mencionado artículo a las guías telefónicas y a los servicios de información, estableciendo igualmente que la obligación de las prestadoras debe estar relacionada sólo a los usuarios titulares de líneas telefónicas fijas;

CONSIDERANDO: Que, a partir de los comentarios externados por las prestadoras sobre el artículo 32, este Consejo Directivo se pudo percatar que los mismos hacían referencia a que en la forma en que se encuentra redactado el mencionado artículo se prestaba a confusión; que, en ese sentido, se procedió a la modificación del texto con el propósito de lograr una mejor interpretación del mismo;

CONSIDERANDO: Que en cuanto al artículo 33 se refiere, en atención a los comentarios y recomendaciones de las prestadoras de servicios de telefonía sobre la asignación de códigos secretos a los usuarios, y al encontrar justificados dichos comentarios, este Consejo Directivo ha decidido acoger la pertinencia de proceder a la modificación del texto de dicho artículo, de tal manera que quede eliminada la

obligación de asignaciones de códigos secretos y a la vez se mejore la redacción del texto para hacerlo lo más comprensible posible;

CONSIDERANDO: Que, debido a que los comentarios sobre el artículo 34 se limitaron a solicitar la adecuación de la terminología empleada con el resto de la reglamentación vigente, este Consejo Directivo ha procedido con la modificación correspondiente en el texto definitivo de Reglamento, en el entendido de que tal acción constituye una mejora sustancial a la norma reglamentaria;

CONSIDERANDO: Que, luego de haber estudiado los comentarios que respecto al artículo 35 realizaron las prestadoras, entendemos que el mencionado texto no amerita correcciones de fondo y que, por tanto, este Consejo Directivo procede a realizar algunas modificaciones en la redacción del artículo, para eliminar posibles confusiones y hacerlo más comprensible;

CONSIDERANDO: Que, asimismo, en cuanto al artículo 36 se refiere, sobre la facultad sancionadora del **INDOTEL**, se ha procedido a acoger los comentarios recibidos de las prestadoras de servicio de telefonía, como resultado de la consulta pública, y se procederá a eliminar el mencionado texto, en el entendido de que las potestades sancionadoras ya están detalladas en la Ley General de Telecomunicaciones y que, por tanto, dicho artículo no agrega nada a la norma regulatoria;

CONSIDERANDO: Que en vista a los diversos comentarios que sobre el artículo 37 han realizado las prestadoras con relación a la entrada en vigencia del Reglamento en cuestión, y tomando en cuenta la pertinencia de los mismos, este Consejo Directivo modificará la entrada en vigencia del reglamento y lo someterá a un plazo adecuado a los ajustes que deben hacer las prestadoras de servicio de telefonía para cumplir con lo estipulado con las disposiciones emanadas del presente Reglamento;

CONSIDERANDO: Que, visto todo lo anterior, la presente Resolución se adopta luego de agotar los procedimientos establecidos en los artículos 92 y 93 de la Ley No. 153-98, que garantizan a los posibles interesados el derecho al debido proceso previo a la aprobación definitiva de los reglamentos de alcance general, esto es, formar parte activa en el proceso preparatorio de los reglamentos mediante el conocimiento público y transparente de la propuesta elaborada por el órgano regulador, el depósito de comentarios, observaciones y sugerencias, y la participación en las audiencias públicas y reuniones que a tal efecto se realicen;

CONSIDERANDO: Que concluido el proceso de consulta pública de la norma de alcance general conocida como “Reglamento General del Servicio Telefónico”, ponderados los comentarios recibidos de las partes mencionadas en esta resolución, procede que este Consejo Directivo dicte su versión definitiva, dejando constancia, como se verifica en el cuerpo de esta decisión, de los comentarios recibidos y su respuesta;

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

VISTA: La Resolución No. 167-06 dictada por el Consejo Directivo de **INDOTEL** en fecha 28 de septiembre de 2006, que ordenó el inicio del proceso de Consulta Pública para dictar el “Reglamento General del Servicio Telefónico”;

VISTOS: Los escritos presentados por las prestadoras de servicios públicos de Telecomunicaciones **ORANGE DOMINICANA, S. A., VERIZON DOMINICANA C.**

POR A., TRICOM, S.A., FUNDECOM, DGTEC, ONEMAX, el usuario Rafael Rueda Méndez, **CENTENNIAL , BECTEL**, durante el proceso de consulta pública dispuesto en la Resolución No. 167-06;

OIDAS: Las exposiciones de **ONEMAX, FUNDECOM, VERIZON, ORANGE, TRICOM** y **CENTENNIAL**, durante la Audiencia Pública, celebrada por el **INDOTEL**, en fecha 24 de enero de 2007, como mecanismo de consulta alternativo para permitir a los interesados exponer ante el Consejo Directivo del **INDOTEL** sus comentarios relacionados con la propuesta del “ Reglamento General del Servicio Telefónico” ;

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 las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones **ORANGE DOMINICANA, S. A., COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, C. POR A., TRICOM, S.A., TECNOLOGÍA DIGITAL, S. A., ONEMAX, S. A., ALL AMERICA CABLES & RADIO, INC. DOMINICAN REPUBLIC, BEC TELECOM, S.A.,** la **FUNDACIÓN POR LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR** y el usuario Rafael Rueda Méndez, con ocasión del proceso de Consulta Pública iniciado mediante la Resolución No. 167-06 de este Consejo Directivo, para dictar el Reglamento General del Servicio Telefónico, conforme a lo que ha sido indicado en el texto de esta resolución; **DISPONIENDO** la integración de todos los cambios señalados en el cuerpo de la presente resolución en la versión definitiva del “**Reglamento General del Servicio Telefónico**” que se apruebe mediante este documento.

SEGUNDO: APROBAR el “**Reglamento General del Servicio Telefónico**” cuyo texto íntegro se transcribe a continuación:

“REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO TELEFONICO

CAPÍTULO I
DEFINICIONES

Artículo 1. Definiciones.

Para la aplicación de este Reglamento son atendibles las definiciones previstas en el artículo 1 de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, y aquellas contenidas en otras normas reglamentarias puestas en vigencia por este órgano regulador. Adicionalmente se entenderá por:

Avería: Interrupción temporal de la prestación del servicio, ya sea por causas técnicas, daños ocasionados por terceros, intervención de fenómenos naturales, incluyendo la ocurrencia de casos fortuitos o situaciones de fuerza mayor, o por cualquier otra causa que escape al control exclusivo de la prestadora.

Cargo por activación o instalación: Es el cargo único a aplicarse al usuario del servicio telefónico por concepto de la conexión a la red o por la instalación del equipo terminal cuando aplique.

Contrato de servicio: Convenio verbal o escrito celebrado entre el cliente y la prestadora para el suministro del servicio telefónico, del cual se derivan derechos y obligaciones para las partes.

Factura: Es todo documento mediante el cual la prestadora da a conocer al usuario los consumos recurrentes y no recurrente correspondientes a los diferentes servicios contratados o consumidos.

Ley: La Ley General de Telecomunicaciones, No. 153.98, promulgada el veintisiete (27) de mayo de mil novecientos noventa y ocho (1998) y publicada en la Gaceta Oficial No. 9983.

Llamadas completadas: Aquellas llamadas que son terminadas exitosamente para fines de facturación, entendiéndose por ello los siguientes supuestos:

- a) Cuando el destinatario de la llamada contesta la misma, o
- b) Cuando la llamada accede a un sistema de mensajería de voz.

Período de Facturación: Es el lapso predefinido y recurrente en que se facturan los distintos servicios de telecomunicación recibidos por el usuario.

Reconexión: Reanudación o restablecimiento del servicio a un usuario al que previamente se le había suspendido.

Renta fija: Valor monetario que, de manera periódica, se cobra al usuario para poner a disposición del mismo, de manera permanente y continua, el servicio telefónico contratado.

Servicio de emergencia: El acceso, por parte del usuario, a una comunicación expedita relacionada con servicios de emergencias públicas, tales como los servicios de salud, seguridad, bienestar público, policía, bomberos, cruz roja y defensa civil, entre otros.

Servicio telefónico: Servicio de telecomunicaciones, nacional e internacional destinado a la transmisión de voz, ya sea fijo o móvil. Incluye los servicios tradicionales ligados a las redes de conmutación telefónica de circuitos de telefonía local, móvil, de larga distancia nacional y de larga distancia internacional. Como principio general, esta definición es independiente de la tecnología de conmutación y transmisión empleada y se incluyen, por tanto, servicios prestados por tecnologías de redes de conmutación de paquetes en general e Internet o IP en particular, entre otros.

Suspensión *(Modificado por la Resolución del Consejo Directivo No.167-07 de fecha 23 de agosto 2007):* Interrupción temporal del servicio, el cual puede ser propiciado por la prestadora ante la falta de pago de la facturación por parte del usuario y de acuerdo a los plazos establecidos en la presente norma. Durante esta etapa, el servicio telefónico objeto de la suspensión no tendrá la posibilidad de emisión de llamadas, sin embargo mantendrá habilitada la recepción de las mismas.

Igualmente, la suspensión puede darse a solicitud del usuario titular, en cuyo caso se deberá definir con éste si es una suspensión total, con la cual se eliminaría tanto la emisión como la recepción de llamadas durante el período de suspensión requerido por el usuario.

Suspensión Injustificada (Modificado por la Resolución del Consejo Directivo No.167-07 de fecha 23 de agosto 2007): Cualquier interrupción en el servicio telefónico propiciado por la prestadora sobre un servicio que no presente en su balance deuda en atraso.

Usuario: Persona física o jurídica que accede de forma eventual o continua, a un servicio telefónico en cualquier modalidad.

Usuario titular o cliente: Persona física o jurídica que ha celebrado un contrato con una prestadora, para la provisión de servicios públicos de telecomunicaciones.

Artículo 2. Objeto.

El objeto del presente Reglamento es el establecimiento de un marco normativo que regule las relaciones entre las prestadoras de servicio público telefónico y sus clientes y usuarios, de manera que se garanticen los derechos de cada una de las partes y queden de manera explícita las obligaciones respectivas.

Artículo 3. Alcance y Ámbito de aplicación.

3.1 El presente Reglamento se aplicará a las relaciones establecidas entre los usuarios del servicio telefónico y las prestadoras de servicios telefónicos, en cualquiera de sus modalidades.

3.2 Asimismo, se regirán por el presente Reglamento, las relaciones entre usuarios y prestadoras, así como por otros que sean de aplicación a la materia y por los contratos de servicios que existan entre las partes, la legislación especial en materia de Protección al Consumidor y demás resoluciones adoptadas por el órgano regulador al respecto.

3.3 El presente Reglamento será interpretado de conformidad con la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98, los reglamentos dictados por el **INDOTEL** y los acuerdos internacionales ratificados por la República Dominicana que resulten de aplicación práctica a la materia.

CAPITULO II MECANISMOS PARA LA DEBIDA PROTECCIÓN Y MAXIMA EFICACIA DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO TELEFONICO.

Artículo 4. Funciones y facultades del órgano regulador para la aplicación del presente Reglamento.

El **INDOTEL** ejercerá todas las funciones que le otorga la Ley para la correcta aplicación del presente Reglamento y demás normas aplicables, adoptando las medidas cautelares y provisionales, con respeto al debido proceso, en aras de asegurar los derechos y obligaciones de las partes en lo concerniente a la prestación del servicio telefónico.

Artículo 5. Acción regulatoria y de protección contractual.

5.1 El **INDOTEL** vigilará y atenderá especialmente la protección y salvaguardia de los derechos de los usuarios con ocasión de:

- (i) La revisión de los contratos.

- (ii) La eliminación de cláusulas abusivas en los contratos de servicio, ordenando modificaciones cuando sus estipulaciones sean contrarias al presente Reglamento, afecten los derechos de los usuarios o en los casos en que fuera necesario.
- (iii) La declaración de no aplicabilidad a aquellas cláusulas que sean contrarias al presente Reglamento.
- (iv) El ejercicio de cualesquiera otras funciones que se le atribuyan para el mejor cumplimiento y aplicación del principio de protección y defensa de los derechos e intereses de los usuarios del servicio telefónico, en el marco del objetivo general de protección del usuario establecido en la Ley No. 153-98.

5.2. El régimen de calidad del servicio será interpretado conforme a los Planes Técnicos Fundamentales correspondientes, así como en función de las diferentes resoluciones dictadas por el órgano regulador y cualquier otra norma aplicable sobre la materia.

CAPITULO III **DE LA RELACIÓN DE PRESTACION DEL SERVICIO TELEFONICO**

Artículo 6. Adquisición de la condición de usuario titular.

La condición de usuario titular se adquiere:

- a) Mediante la contratación de un determinado modo de recepción del servicio telefónico.
- b) Por cualquier cesión de derechos por el cual un usuario titular (cedente) voluntariamente transfiere a otro (cesionario) sus derechos y obligaciones frente a la prestadora del servicio, siempre que el cesionario reúna las condiciones requeridas y previa validación de los datos generales del mismo.
- c) Por cualquier acto jurídico que implique un cambio de titular del servicio.

Artículo 7. Pérdida de la condición de usuario titular o cliente

La condición de usuario titular se pierde en los siguientes casos:

- a) Cuando el titular solicite, expresa y formalmente, la cancelación del servicio, previo saldo de cualquier cantidad adeudada a la prestadora.
- b) Cuando la prestadora del servicio disponga su cancelación por falta de pago.
- c) Cuando el usuario titular no cumpla la intimación de la prestadora de reparar o reemplazar equipos terminales que afecten el buen funcionamiento de sus redes de servicios.
- d) Por resolución judicial o arbitral.
- e) Por fallecimiento del usuario titular.
- f) Por existencia de conexiones clandestinas, no autorizadas, o por el hecho de acceder o utilizar determinado servicio telefónico de manera indebida o fraudulenta.

Artículo 8. Solicitud de nuevo servicio

8.1 Las prestadoras de servicios telefónicos mantendrán a disposición de sus usuarios la información suficiente respecto del servicio telefónico con todas sus modalidades y

elementos, de manera que la misma permita garantizar el acceso, uso y disfrute del servicio.

8.2 La prestadora estará obligada a convenir, mediante cualquier medio, el establecimiento de un plazo para la instalación del servicio telefónico. En caso de imposibilidad técnica para realizar la instalación del servicio solicitado, las prestadoras procederán dentro del plazo convenido a informar al usuario al respecto, justificando la razón de la no instalación.

8.3 En caso de imposibilidad técnica se procederá a la devolución del importe pagado dentro de los treinta (30) días calendarios siguientes al vencimiento del plazo acordado para la instalación del servicio. En caso de que la prestadora no cumpliera con la devolución de la mencionada suma, deberá pagar al usuario el porcentaje equivalente a la tasa de interés cobrada por mora, que ésta aplica por el retraso del cumplimiento en el pago de las facturaciones de los servicios consumidos.

CAPITULO IV **DE LOS DERECHOS RECONOCIDOS A** **LOS USUARIOS CON CARACTER GENERAL**

Artículo 9. Derechos Básicos.

Los usuarios tienen reconocidos los siguientes derechos básicos:

(A) Acceso al servicio telefónico y uso del mismo en condiciones de continuidad, generalidad, igualdad, neutralidad y transparencia, de conformidad con los principios establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98, el presente Reglamento y otras normas aplicables a la materia.

(B) Elegir libremente la prestadora de servicios telefónicos que a su criterio le convenga.

(C) Obtener un contrato de conformidad con las condiciones y derechos establecidos en el presente Reglamento, sin perjuicio de las normativas aplicables.

(D) Recibir los créditos correspondientes por la interrupción del servicio, particularmente en aquellos casos de suspensión injustificada o avería, en los términos y condiciones establecidas en el presente Reglamento.

(E) Disfrutar de las ofertas de las prestadoras en los términos y condiciones en que sean publicitadas y durante el tiempo de vigencia de las mismas, así como a hacer uso de cualquier política de descuentos y de facilidades en régimen de igualdad con los demás usuarios.

(F) Facturación debida, precisa y confiable, incluyendo el desglose de lo estrictamente consumido, en función de los procedimientos de tasación y facturación contratados y de conformidad con las normas vigentes.

(G) Recibir, de forma gratuita, información sobre sus derechos, tanto los de aspectos sustantivos como los de procedimiento para la realización de reclamos, así como la recepción del contrato de servicios y las informaciones correspondientes a las tarifas y precios de los distintos servicios de telecomunicación a que puede obtener acceso un usuario desde una terminal telefónica. De igual manera, las prestadoras están obligadas a satisfacer las solicitudes de información realizadas por los usuarios relativos a los consumos incurridos y sujetos a la próxima facturación del servicio.

(H) En los servicios de telefonía fija los usuarios tendrán derecho a figurar de manera gratuita en guías o directorios con sus datos correctos y recibir una guía gratuita con carácter periódico. Tendrá también derecho el usuario a no figurar en las guías, debiendo para ello solicitarlo expresamente a la prestadora y cubrir los costos razonables derivados de dicha acción, en caso que los hubiere y sin que ello constituya un obstáculo o barrera para su decisión.

(I) Suspender o cancelar el servicio en la forma que se indica en el presente Reglamento.

(J) Reclamar sus derechos frente a las prestadoras, según lo dispuesto en la Ley General de Telecomunicaciones, el presente Reglamento y el Reglamento para la Solución de Controversias entre usuarios y prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

(K) Tener acceso a las consultas de clientes, así como también a los servicios de emergencia (911).

Artículo 10. Derechos de acceso al servicio telefónico.

10.1 La prestadora no podrá negar el acceso al servicio telefónico, siempre que el solicitante reúna las condiciones que las normas establecen para ello.

10.2 Las prestadoras de servicios tendrán la obligación de requerir, registrar y comprobar los datos generales del solicitante que avalen su capacidad y calidad para contratar el servicio. En caso de que los datos suministrados por el usuario no sean ciertos, la prestadora deberá negar el acceso al servicio telefónico.

10.3 El derecho de acceso que se garantiza por el presente Reglamento abarcará:

- a) El derecho a conocer la fecha de instalación del servicio.
- b) La conexión, del lado del usuario, de equipos terminales de su libre elección y preferencia, siempre y cuando estén homologados conforme a las normas vigentes. En caso que el usuario lo solicite, la prestadora podrá proveer los terminales adecuados, sujeto al pago de los importes por este concepto.
- c) El acceso gratuito a las líneas de emergencia que hayan sido establecidas con carácter general.
- d) La asignación del número y el enrutamiento de las llamadas desde y hacia el terminal del usuario.
- e) El acceso implicará el derecho a la recepción del servicio pagado o contratado en las condiciones establecidas, e igualmente, el derecho a mantenerse sin interrupciones o suspensiones que no sean las específicamente previstas en el presente Reglamento y en el contrato de servicio suscrito con la prestadora.
- f) El usuario posee el derecho a la seguridad y privacidad en las líneas, redes o servicios, de manera que la prestadora deberá realizar los cambios tecnológicos necesarios para garantizar la debida seguridad de las comunicaciones telefónicas y evitar, en la medida de lo posible, la ocurrencia de fraude en la prestación del servicio o su suspensión injustificada.

Artículo 11. Derecho a la libre elección de la prestadora.

11.1 El usuario del servicio telefónico tiene el derecho a efectuar los cambios de productos y de prestadoras que considere conveniente, salvo en lo concerniente a cualquier decisión relativa a la portabilidad numérica y que contradiga lo establecido por la normativa vigente.

11.2 Bajo ninguna circunstancia podrá la prestadora imposibilitar, limitar o interrumpir el derecho del usuario de ejercer su libertad de elección, según lo especificado en el artículo anterior.

Artículo 12. Derecho a asignación de un número.

Los usuarios tendrán derecho a la asignación de un número que identifique el acceso al servicio, conforme a la disponibilidad de numeración que esté a opción de la prestadora correspondiente y en la forma prevista en las normas vigentes.

Artículo 13. Derecho a un contrato fijo y determinado.

13.1 El usuario tiene derecho a un contrato, cuyo contenido debe estar acorde con lo establecido en el presente Reglamento, así como con las demás normas regulatorias relacionadas con la materia.

13.2 Se interpretarán a favor del usuario las cláusulas ambiguas, oscuras, o los vacíos o lagunas que se encuentren en los contratos de servicios telefónicos, estando a cargo del órgano regulador cualquier interpretación al respecto de los referidos contratos, salvo conflicto de carácter judicial o arbitral entre las partes.

13.3 Las cláusulas abusivas se reputarán como no escritas o inaplicables en los contratos que celebren los usuarios con las prestadoras. Adicionalmente, el órgano regulador podrá solicitar a la prestadora la modificación de dichas cláusulas, confiriendo un plazo razonable para tales fines, transcurrido el cual, y luego de comprobada la no recepción de respuesta de la prestadora, el órgano regulador podrá imponer directamente dichas modificaciones, las cuales quedarán definitivamente incorporadas al contrato.

13.4 Se consideran cláusulas abusivas aquellas que impongan condiciones que afecten los intereses y derechos reconocidos al usuario, que sean consideradas como desproporcionadas o incoherentes con el objeto contractual o que de cualquier forma estén en contra de lo previsto en las normas dictadas sobre la materia.

13.5 Los contratos de servicio deben tener resaltadas las cláusulas sensitivas al mismo, con la finalidad de que el usuario las identifique con mayor facilidad. Se considerarán cláusulas sensitivas aquellas que impliquen renuncia o limitación de responsabilidad de alguna de las partes, el término del contrato, o la consignación de garantías o depósitos, si los hubiere, sin que esta enumeración se considere limitativa.

Artículo 14. Derecho al trato equitativo e igualitario

Los usuarios tendrán el derecho a ser tratados en condiciones equitativas, no discriminatorias, por parte de las prestadoras, bajo los principios que inspiran el presente Reglamento y la Ley.

Artículo 15. Derecho de información y condiciones de prestación del servicio.

15.1 La prestadora deberá, en todo momento, facilitar la más amplia, veraz, precisa, completa y fidedigna información sobre todos los aspectos relacionados con el servicio telefónico y sobre los derechos sustantivos y procesales que le pudieran asistir al usuario.

15.2 La información abarcará los siguientes aspectos:

a) La razón social y domicilio de la prestadora, con indicación expresa de números de teléfonos de contacto, las condiciones y características del servicio telefónico a prestar, con indicación suficiente de sus modalidades, componentes y servicios complementarios o adicionales.

b) Los precios y tarifas aplicables a los correspondientes servicios y demás elementos, con desglose y separación de los mismos y otras indicaciones relativas a impuestos o políticas de descuentos o promociones especiales. Asimismo, los plazos y modos para realizar el pago correspondiente al servicio, sus derechos a verificar la factura y reclamar.

c) Los procedimientos para presentar reclamaciones ante las prestadoras, así como las políticas sobre reembolsos aplicables y la aplicación de crédito por incumplimiento en las condiciones de los servicios contratados.

d) Las formas y procedimientos, con indicación de las condiciones y requisitos, para la contratación de un servicio, incluyendo la fecha de instalación, los procedimientos para la cancelación o suspensión del servicio, procedimiento para el cambio de titular, traslado, así como para cualquier otro tipo de modificación en el servicio.

e) En el caso de la utilización del servicio telefónico mediante el uso de tarjetas prepagadas o instrumentos análogos, el usuario tendrá el derecho a conocer cuál es la empresa responsable del servicio y el alcance de sus obligaciones. Eso implica que las tarjetas pre-pago o instrumentos análogos deberán llevar incorporada la identificación precisa y puntual de la prestadora del servicio, el período de vigencia de la misma, la dirección y la identificación de un número telefónico donde dirigir los posibles reclamos.

f) El alcance y contenido de las obligaciones que deben asumir los usuarios en función de los servicios contratados;

15.3 Las informaciones sobre las tarifas de los diferentes servicios de telefonía ofertados por las prestadoras deberán estar disponibles para el acceso al público en general. Esta información deberá ser suministrada en idioma español, estar disponible de manera gratuita en las oficinas comerciales de las prestadoras y en las páginas de Internet de las mismas.

Artículo 16. Derecho a la facturación.

16.1 Los usuarios tendrán el derecho de recibir de las prestadoras de su servicio telefónico, la debida facturación del consumo realizado y servicios contratados en las condiciones establecidas en el contrato del servicio.

16.2 Las prestadoras tendrán un plazo de sesenta (60) días calendario para reflejar los consumos en las facturaciones mensuales. No podrá ser cargado en una factura ningún cargo o consumo generado con anterioridad a los sesenta (60) días de la fecha de corte de la factura de que se trate. En los casos de servicios de itinerancia ("roaming") este plazo aumentará a noventa (90) días.

16.3 No deberán ser objeto de facturación las llamadas no completadas.

16.4 En el caso que las prestadoras y el usuario hayan establecido un límite de crédito o valor máximo de consumo a facturar mensualmente, ya sea por iniciativa propia o por solicitud del usuario, las prestadoras deberán informar por escrito al usuario el monto del límite asignado y las implicaciones del mismo en cuanto a su consumo y disfrute de los servicios.

16.5 El usuario tendrá derecho a que la prestadora le presente la información sobre la que está basada su facturación y a que le sea entregado gratuitamente y por una única vez, el detalle de llamadas de cualquier facturación que haya sido sometida a verificación y formalmente reclamada.

16.6 Las prestadoras de servicios finales de telefonía tendrán la obligación de implementar un intercepto al servicio del correo de voz, que mediante aviso grabado en idioma español, informe a todo usuario que origine una llamada destinada a una línea telefónica dentro de su red, que de permanecer en la línea su llamada será transferida al servicio de correo de voz del destinatario, y que sólo a partir de ese momento, la llamada le podrá ser facturada.

16.7 Los proveedores de servicios de información tipo Líneas 1-976 deben comunicar a los usuarios, mediante intercepto de voz, el costo de la comunicación antes de ser completada, indicando si el costo de la misma es por llamada o por minuto, así como la información relativa a la inclusión o no del pago de impuestos en dichos precios. El costo de implementación de dicho intercepto correrá por cuenta de los proveedores de servicios de información, quienes deberán acordar su inclusión con las prestadoras que les suplen las facilidades de red para la prestación de sus servicios.

16.8 Ningún cargo podrá ser cobrado por la prestadora sin que conste debidamente en la factura correspondiente. En caso de cancelación del servicio, el usuario tendrá derecho a que se le emita y notifique una factura única por dicho concepto.

16.9 Sobre el contenido de la factura:

- a) Las facturas contendrán, sin cargo adicional, información sobre la cantidad global de llamadas realizadas y su importe o unidades de tasación según corresponda, debiendo ser remitida al usuario de acuerdo a los términos y condiciones previstos en el contrato de servicio.
- b) Información sobre el balance anterior pendiente de pago, si lo hubiere.
- c) Información sobre los impuestos que correspondan.
- d) Información de carácter general:
 - (i) Fecha de emisión y de vencimiento.
 - (ii) Separación entre servicio local, móvil, servicios de larga distancia nacional e internacional y otros servicios.
- e) Información de individualización del usuario:
 - (i) Nombre.
 - (ii) Dirección a la que se envía la factura.
 - (iii) Número del cliente, si aplica.
- f) Información del servicio de larga distancia e itinerancia (roaming):

(i) Individualización de cada llamada, detallando para cada una:

- 1) Destino.
- 2) Número del usuario llamado y en los casos de llamadas entrantes, el número telefónico del usuario emisor.
- 3) Fecha.
- 4) Tiempo de duración.
- 5) Valor total de la llamada, expresado en moneda nacional.

(ii) Las llamadas deben aparecer agrupadas, subtotalizadas y ordenadas cronológicamente, en la medida de lo posible.

16.10 Los cambios de tarifas deberán ser publicados y comunicados al usuario al menos treinta (30) días antes de su entrada en vigor. Adicionalmente, la prestadora deberá colocar en las oficinas de los distribuidores autorizados de sus servicios, carteles, folletos o afiches con relación a las tarifas vigentes. Dicha información deberá ser incluida, mantenida actualizada en su página Web y comunicada, por lo menos, cada seis (6) meses al **INDOTEL**.

16.11 Todas las informaciones contenidas tanto en las facturas como recibos o comprobantes de pago emitidos por las prestadoras deberán ser redactados en el idioma español.

Artículo 17. Derecho a Reconexión del Servicio

17.1 Transcurridos treinta (30) días calendario contados a partir del último día hábil para pagar la factura, la prestadora podrá suspender el servicio de manera parcial, manteniendo habilitada la opción de recepción de llamadas por parte del usuario.

17.2 Los usuarios a los que se les suspenda el servicio por falta de pago, podrán reestablecerlo pagando las cantidades adeudadas en atraso, más el cargo estipulado por la reconexión del servicio. El pago de lo adeudado significará el derecho a la reconexión y mantenimiento del servicio en las mismas condiciones establecidas antes de la suspensión.

17.3 Al momento de realizarse un acuerdo de pago entre el usuario y la prestadora, la prestadora solamente tendrá derecho a establecer un cargo de interés por mora sobre el monto efectivo de la deuda.

17.4 *(Modificado por la Resolución del Consejo Directivo No.167-07 de fecha 23 de agosto 2007).* Transcurridos treinta (30) días calendario de suspendido el servicio telefónico por falta de pago, la prestadora tendrá el derecho a cancelar la línea, sin que dicha medida implique renuncia alguna a su derecho de proceder, por los mecanismos legales correspondientes, al cobro de las sumas adeudadas por el usuario. Cancelado el servicio, la prestadora no podrá efectuar ningún cargo recurrente adicional al usuario, que no sean aquellos derivados de consumos reales no facturados o aquellos montos incurridos por éste por concepto de mora.

17.5 En caso de suspensión injustificada de un servicio telefónico, la prestadora deberá aplicar, a favor del usuario afectado, un crédito automático por un monto igual al cargo por reconexión cobrado por la prestadora. Dicho crédito deberá aparecer en la próxima factura a ser emitida. En ningún caso se considerará suspensión injustificada el incumplimiento, por parte del usuario, de los deberes consignados en el Capítulo V de este Reglamento.

Artículo 18. Cambios de Números Telefónicos.

18.1 La prestadora del servicio deberá mantener al usuario el mismo número telefónico. Sin embargo, cuando por necesidades técnicas o por modificaciones en el sistema de numeración sea preciso cambiar el número de teléfono, la prestadora lo comunicará motivadamente al usuario con una antelación mínima de dos (2) meses, informándole además el nuevo número asignado.

18.2 La prestadora deberá establecer, durante un mínimo de tiempo de treinta (30) días calendario, y de manera gratuita para el usuario afectado, un intercepto de voz notificando el nuevo número telefónico asignado.

Artículo 19. Derecho a exigir la calidad de los equipos, aparatos, sistemas y terminales asociados a ellos.

19.1 Los usuarios tendrán el derecho a exigir que los equipos que adquieran en las prestadoras estén homologados y cuenten con las garantías de calidad que garanticen el acceso y disfrute adecuado del servicio telefónico. Por su parte, las prestadoras estarán en la obligación de traspasar al usuario y dar cumplimiento a todas las garantías que para determinado terminal telefónico les haya ofrecido el fabricante.

19.2 Los manuales de instrucción sobre manejo y uso de equipos, aparatos o sistemas de telecomunicaciones, deberán estar redactados en el idioma español.

Artículo 20. Derecho a reclamar de los usuarios.

Los usuarios tienen el derecho a presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos ante las prestadoras, en los términos establecidos en la Ley y el Reglamento para la Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, y demás normas aplicables a la materia. El procedimiento de reclamos y recursos será, en todo caso, gratuito y expedito.

Artículo 21. Derechos asociados a la interrupción temporal del servicio telefónico

21.1 Los usuarios tendrán derecho a un crédito por la interrupción temporal del servicio cuando ésta se produzca por causas que no sean imputables al usuario, salvo casos de fuerza mayor. El crédito será aplicado siempre y cuando la interrupción del servicio sea mayor a un (1) día y deberá quedar reflejado en la próxima factura a ser expedida por la prestadora.

21.2 Cuando la interrupción se produzca por causas imputables a terceros, el crédito aplicará a partir de los cinco (5) días de permanencia de la avería que se determine como elemento causal de la misma.

21.3 El usuario tiene el derecho a tener conocimiento, previo y oportuno, de la interrupción del servicio causado por la ejecución de trabajos o reparaciones mayores, o de aquellas interrupciones relacionadas con los trabajos de expansión de la red telefónica. En caso que los usuarios no sean notificados de ello con una antelación mínima de cuarenta y ocho (48) horas a su efectividad, la prestadora estará en la obligación de aplicarle un crédito a cada uno de los afectados.

21.4 Igualmente, tendrá derecho a un crédito aquel usuario al que se le interrumpa el servicio por períodos menores a un día, pero de manera recurrente durante el transcurso de un (1) mes.

21.5 En todos los casos, el monto del crédito a aplicar será calculado tomando como base la suma total que paga mensualmente el usuario por los servicios fijos contratados o renta básica, dividiéndola por los días del mes y multiplicando este resultado por los días sin servicio que la interrupción haya causado.

Artículo 22. Derecho a suspensión temporal y cancelación del servicio.

22.1 El usuario tendrá el derecho de obtener, previa solicitud, la suspensión del servicio telefónico, la cual le será otorgada por un tiempo máximo de tres (3) meses por año y un mínimo de un (1) mes. Transcurrido el tiempo de la suspensión, se rehabilitará el servicio de forma automática, debiendo adoptar la prestadora las medidas oportunas para ello y quedando el usuario sujeto a las contraprestaciones de lugar.

22.2 La prestadora responderá la solicitud de suspensión del usuario, ya se trate del servicio telefónico o de facilidades conexas, informándole debidamente sobre la repercusión económica y la duración de la suspensión.

22.3 Al usuario titular le asiste el derecho de cancelar el servicio sin más condiciones que aquellas a las que se haya comprometido previamente y el pago del balance pendiente o, en su defecto, luego de formalizarse un acuerdo de pago entre las partes. El período mínimo de duración para cancelar un servicio contratado no podrá ser reiniciado por la prestadora a consecuencia de la solicitud de servicios adicionales o traslado por parte del usuario. En todo caso, las disposiciones del contrato de servicio en el que apliquen plazos mínimos, deberán ser resaltadas ante los demás términos y condiciones del contrato e informadas al cliente de manera expresa previo a la ejecución del contrato.

22.4 En los casos en que las prestadoras y los usuarios acuerden cualquier medio de garantía, corresponderá a la prestadora de servicios la devolución de la mencionada garantía, dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la cancelación del servicio. En caso de que exista balance pendiente de pago al momento de cancelación, la prestadora deberá deducir la suma correspondiente al balance pendiente, del monto de las sumas ofrecidas en garantía devolviendo al usuario el remanente.

Artículo 23. Derecho de protección contra la publicidad engañosa.

23.1 Las prestadoras están obligadas a cumplir lo ofertado en anuncios publicitarios, circulares u otros medios de comunicación y difusión informativa a sus usuarios.

23.2 Las ofertas de servicios y de prestaciones, o de cualquier otra modalidad, tendrán carácter vinculante durante los períodos mínimos que se establezcan en ellas y deberán contemplar todas las especificaciones correspondientes. En caso de que las prestadoras deseen poner término a su oferta, con anticipación a la fecha de finalización prevista originalmente, deberán comunicarlo al público a través de los mismos medios utilizados originalmente para introducir la oferta.

23.3 Con carácter general, y sin perjuicio de lo contenido en la legislación común sobre protección del consumidor u otras normas complementarias, los usuarios de los servicios de telefonía tendrán el derecho a ser protegidos contra todas las formas de publicidad engañosa, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Libre y Leal Competencia para el Sector de las Telecomunicaciones.

Artículo 24. Derecho a figurar en guías y servicios de información.

24.1 Los datos que figuren en las guías telefónicas, o en instrumentos de información a disposición del público en general, sólo contendrán los datos de identificación, salvo consentimiento previo y escrito del usuario; en cuyo caso, en dichos instrumentos podrán figurar otros datos distintos. Siempre asistirá a los usuarios el derecho para no figurar en las guías, o que se les excluya de las mismas, o que se omita algún dato de ellas; en cuyo caso, el usuario queda sujeto al cumplimiento de cubrir cualquier costo derivado de dicha acción.

24.2. El usuario tendrá el derecho de rectificación sobre datos erróneos consignados en las guías o directorios gratuitos. Los datos rectificadas se harán constar en la edición subsiguiente a la publicación donde figura el dato erróneo, a menos que la prestadora que lo haya publicado disponga de los medios para hacer constar dicha corrección, de manera anticipada, antes del próximo ciclo de publicación.

Artículo 25. Derecho al secreto e intimidad de las comunicaciones y privacidad de los datos.

25.1 Para garantizar los derechos de secreto, privacidad e intimidad de las comunicaciones, las prestadoras de servicios telefónicos deberán adoptar los sistemas y tomar las medidas oportunas para la debida protección de estos derechos.

25.2 La protección de los derechos al secreto de las comunicaciones, la intimidad y la protección de los datos personales se entenderán limitados por las causas y en los supuestos establecidos en las leyes y reglamentos que rigen el tema.

25.3 Cualquier riesgo de la red, asociado al derecho de secreto e inviolabilidad de las comunicaciones telefónicas, deberá ser informado por las prestadoras a los usuarios, indicando las posibles soluciones y el tiempo previsto en que dicho riesgo será superado.

Artículo 26. Protección de los datos.

26.1 Los datos personales de los usuarios sólo podrán ser utilizados por las prestadoras a los efectos de la facturación y pagos de los servicios consumidos; y, en su caso, en las operaciones de acceso e interconexión y ejecución de las tareas para facilitar la portabilidad numérica.

26.2 Los datos tratados o almacenados por la prestadora se limitarán estrictamente a lo necesario para identificar fehacientemente al usuario y sus relaciones comerciales en curso. Los usuarios podrán solicitar, en un momento determinado, que les sean presentados el estado de sus datos personales que dispone la prestadora, a los fines de comprobar la información allí almacenada.

26.3 La prestadora del servicio telefónico nunca podrá, sin el consentimiento previo de los usuarios, divulgar los datos e informaciones fuera de los supuestos contemplados en las leyes y reglamentaciones aplicables.

26.4 Las prestadoras podrán almacenar y tratar los datos personales de los usuarios para operaciones de promoción y venta de sus propios servicios y actividades de telecomunicaciones, salvo negativa expresa del usuario. Al momento de la contratación de un nuevo servicio, la prestadoras deberán presentar al usuario la opción a que sus datos personales e información de contacto sean catalogados como confidenciales o

restringidos para fines distintos a la prestación directa del servicio contratado y las excepciones legales y reglamentarias vigentes.

CAPITULO V **DE LOS DEBERES DE LOS USUARIOS**

Artículo 27. Responsabilidad del usuario ante el servicio y la prestadora.

Constituyen responsabilidades expresas de los usuarios, las acciones o intervenciones que realicen a partir del punto de terminación de la red, lo que implica que quedarán sujetos a la capacidad sancionadora que establece la Ley cuando concurra un supuesto tipificado y, en consecuencia, sean autores de alguna infracción.

Artículo 28. Deberes generales de los usuarios frente a las prestadoras.

La condición de usuario implica, frente a las prestadoras del servicio telefónico, el cumplimiento de los siguientes deberes y obligaciones.

- a) La utilización de aparatos y dispositivos destinados a conectarse a la red, a partir del punto de terminación de la misma, debidamente homologados; y obligándose a su desconexión en caso contrario y evitando daños, distorsiones e interferencias en la red de telefonía.
- b) El cumplimiento fiel de las obligaciones contenidas en el contrato de prestación del servicio telefónico, ajustándose a las normas que se establezcan para el debido uso de las instalaciones correspondientes.
- c) El pago de las facturas en las condiciones reglamentarias y contractuales previamente establecidas.
- d) La actuación de buena fe de cara a la prestadora y la comunicación de las irregularidades detectadas en el manejo y uso de las redes, instalaciones y servicios.
- e) Consentir las inspecciones y actuaciones de la prestadora y de su personal por razones del servicio.
- f) Hacer uso del servicio conforme a las condiciones establecidas y con el debido apego a la normativa vigente.
- g) Proceder al suministro de la información requerida por la prestadora, siempre que la misma sea relevante para la prestación del servicio telefónico, así como de aquéllas que demande el órgano regulador, los Cuerpos Colegiados en la solución de controversias entre éstos y prestadoras, o los órganos policiales o judiciales que sean fundamentales para el pleno ejercicio de sus funciones facultativas.
- h) Otras que le sean establecidas o fijadas por los correspondientes instrumentos reglamentarios, ya sea directamente o en correlación a derechos reconocidos de las prestadoras, o en los correspondientes contratos o por órdenes o instrucciones del regulador en aplicación y cumplimiento de la normativa vigente en el desempeño de sus funciones y competencias.

CAPITULO VI **DISPOSICIONES FINALES**

Artículo 29. Entrada en Vigencia

El presente Reglamento entrará en vigencia el día primero (1ro.) de enero de dos mil ocho (2008) y será de obligado cumplimiento, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 99 de la Ley General de Telecomunicaciones”.

TERCERO: ORDENAR la publicación de la presente Resolución y del “**Reglamento General del Servicio Telefónico**, 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.

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 doce (12) del mes de junio del año dos mil siete (2007).

Firmados:

Dr. José Rafael Vargas
Secretario de Estado
Presidente del Consejo Directivo

Aníbal Taveras
En representación del Secretario de Estado
de Economía, Planificación y Desarrollo
Miembro *ex officio* del Consejo Directivo

Leonel Melo Guerrero
Miembro del Consejo Directivo

David A. Pérez Taveras
Miembro del Consejo Directivo

Juan Antonio Delgado
Miembro del Consejo Directivo

José Alfredo Rizek V.
Director Ejecutivo
Secretario del Consejo Directivo