

# INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL)

## RESOLUCIÓN No. 062-10

**QUE DISPONE EL INICIO DEL PROCESO DE CONSULTA PÚBLICA MODIFICAR EL REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO TELEFONICO, APROBADO MEDIANTE RESOLUCIÓN NO. 105-07 DE 12 DE JUNIO DE 2007.**

El **Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)**, por órgano de su Consejo Directivo, en ejercicio de las atribuciones que le confiere la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, publicada en la Gaceta Oficial No. 9983, reunido válidamente previa convocatoria, dicta la siguiente **RESOLUCION**:

Con motivo del inicio del proceso de consulta pública para la modificación del **REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO TELEFONICO**, dictado por Resolución No. 105-07 del Consejo Directivo del **INDOTEL**, con fecha 12 de junio de 2007 (enmendado por Resolución No. 167-07, de 23 de agosto de 2007).

### **Antecedentes.-**

- 1.El 28 de septiembre de 2006, mediante Resolución No. 167-06, dictada por el Consejo Directivo de **INDOTEL**, se ordenó el inicio del proceso de Consulta Pública para la aprobación del “Reglamento General del Servicio Telefónico”;
2. Posteriormente, el 12 de junio de 2007, mediante Resolución No. 105-07, del Consejo Directivo del **INDOTEL** fue aprobado, el **REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO TELEFONICO**
- 3.El 23 de agosto de 2007, mediante Resolución No. 167-07, el Consejo Directivo del **INDOTEL** decidió *los recursos de reconsideración interpuestos por las concesionarias **Compañía Dominicana de Telefonos, C. Por A. (CODETEL) y Orange Dominicana, S.A., contra la Resolución No. 105-07***, disponiendo dicho organismo colegiado la modificación de los artículos 1 y 17.4 del Reglamento General del Servicio Telefónico, aprobado a tenor de la Resolución No.105-07 del Consejo Directivo;

### **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, promulgada el 27 de mayo de 1998, 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 el artículo 101.1 de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, 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 el artículo 77, literal “c” de la Ley General de Telecomunicaciones, establece como uno de los objetivos de dicha ley, defender y hacer efectivos los derechos de los clientes, usuarios y prestadores de dichos servicios, dictando los reglamentos pertinentes, haciendo cumplir las obligaciones correspondientes a las partes y, en su caso, sancionando a quienes no las cumplan, de conformidad con las disposiciones contenidas en dicha ley y sus reglamentos;

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

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

**CONSIDERANDO:** Que conforme a 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;

**CONSIDERANDO:** Que dentro de los objetivos de interés público y social de la Ley No. 153-98, a la luz de los cuales deberán interpretarse sus disposiciones, se encuentra la reafirmación del servicio universal a través de la satisfacción de la demanda de servicios públicos de telecomunicaciones en condiciones de libre competencia, asegurando la continuidad, generalidad, igualdad y neutralidad de dichos servicios<sup>1</sup>;

**CONSIDERANDO:** Que, de conformidad con el literal “b” del artículo 30 de la Ley No. 153-98, es una obligación esencial de las concesionarias de servicios públicos telefónicos, garantizar la continuidad de los servicios públicos a su cargo, los cuales son contratados por sus usuarios;

**CONSIDERANDO:** Que asimismo, la Ley General de Telecomunicaciones, No.153-98, establece en su artículo 1, que por principio de continuidad “se entenderá que el servicio debe prestarse en el área de concesión sin interrupciones injustificadas”;

**CONSIDERANDO:** Que la doctrina ha establecido el principio de “Garantía pública de la adecuada prestación de la actividad de servicio público”, la cual se traduce en que el régimen de los servicios públicos responde a una serie de principios comunes, a saber: (i) Servicio Universal, (ii) continuidad, (iii) calidad del servicio, (iv) asequibilidad, y, (v) protección de los consumidores y usuarios; que en definitiva, son los clásicos principios del servicio público, que reverdecen en las actividades liberalizadas; que, dentro de estos cinco principios, podemos destacar el principio de continuidad, el cual implica que el carácter esencial de la actividad no permite interrupciones en su prestación<sup>2</sup>;

**CONSIDERANDO:** Que en Derecho Administrativo y en materia de regulación de los servicios públicos: *“El principio por excelencia es el principio de continuidad”; que este principio se entiende de la siguiente manera*<sup>3</sup>:

---

<sup>1</sup> Artículo 3 de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98

<sup>2</sup> Laguna de Paz, José Carlos, “**Servicios de interés económico general**”, Editorial Aranzadi, Pamplona, 2003, p. 303-304.

<sup>3</sup> Santamaría-Pastor, Juan Alfonso. Principios del Derecho Administrativo, Volumen II, 3ra. Edición, página 333. Disponible en: <http://books.google.com.do/books?id=9dPKMAKjEeEC&pg=PA332&dq=jurisprudencia+continuidad+en+la+prestaci%C3%B3n+del+servicio>

a) *La continuidad en su funcionamiento es una de las razones fundamentales que justifican la asunción por la administración de una tarea en concepto de servicio público: lo que se trata de garantizar con ello- entre otros valores, naturalmente- es que una actividad que cubre importantes necesidades colectivas se encuentre disponible para los ciudadanos de modo continuo y regular, sin que su realización efectiva dependa de la libre decisión de un particular.*

b) *El principio de continuidad no debe interpretarse de modo literal, como equivalente a permanencia, sino a regularidad en la prestación, la cual debe tener lugar sin otras interrupciones que las previstas de antemano de acuerdo con la naturaleza de las necesidades a satisfacer. Continuidad, pues, puede significar en unos casos funcionamiento ininterrumpido (24 horas al día, 365 días al año, como sucede con la electricidad, el teléfono o los hospitales).*

c) *La legislación española reconoce el principio de continuidad de modo parcial e indirecto, lo hace, en concreto, al regular las obligaciones del contratista del servicio público, una de las cuales es “prestar el servicio con la continuidad convenida”;*

**CONSIDERANDO:** Que según las reglas generales de prestación de servicios públicos, entre los deberes principales de los concesionarios de dichos servicios se encuentra, **perseguir la ejecución del servicio autorizado**, cual que sean los acontecimientos o actos que le hagan esta obligación más difícil y más costosa, aunque no lo hubiera previsto; **no está desligado de esta obligación más que por la fuerza mayor**; que, en este tenor, el concesionario debe asegurar la continuidad del servicio y **no puede escapar a su obligación**, debiendo corresponderse de cara al universo de los usuarios cuyos servicios se vean afectados por causas no imputables a estos últimos;

**CONSIDERANDO:** Que, el Reglamento General del Servicio Telefónico, aprobado por la Resolución No. 105-07 del Consejo Directivo del **INDOTEL**, establece un mecanismo de compensación para todos los usuarios del servicio telefónico; que, sin embargo, resulta pertinente revisar dicho texto, no es menos veraz que sus disposiciones son un tanto imprecisas, lo que originó que en un principio la **COMPAÑIA DOMINICANA DE TELEFONOS, C. POR A.**, sólo aplicara una compensación a los usuarios del servicio telefónico bajo la modalidad postpago, dejando sin compensar a los usuarios de servicios telefónicos contratados bajo la modalidad prepago, quienes también se ven afectados, en algunas ocasiones, por fallas en el servicio telefónico contratado, no pudiendo igualmente realizar y recibir llamadas; esta situación y la franca violación a los derechos de los usuarios prepago, conllevó en su momento la necesaria intervención del **INDOTEL** en defensa de los derechos de los usuarios que tanto por Ley como por Reglamento le son conferidos;

**CONSIDERANDO:** Que a raíz de las numerosas degradaciones que han afectado en los últimos tiempos la normalidad en la prestación de los servicios telefónicos, las cuales han provocado que los usuarios de estos servicios se vieran imposibilitados de realizar sus comunicaciones habituales, esto sumado a la ausencia clara de mecanismos de compensación hacia los usuarios de servicios prepago que se han visto afectados ante estas recurrentes degradaciones, el Consejo Directivo del **INDOTEL** se vió en la necesidad de ordenar, mediante la Resolución No. 065-09, a la **COMPAÑIA DOMINICANA DE TELEFONOS, C. POR A.**, ejecutar un plan de crédito a los usuarios de servicios telefónicos móviles contratados bajo la modalidad prepago, con ocasión de la degradación ocurrida en su plataforma GSM, durante los días del 19 al 23 de mayo de 2008;

**CONSIDERANDO:** Que ante la falta de esclarecimiento de la normativa contenida en el citado Reglamento, se hace necesario realizar una profunda revisión del artículo correspondiente al crédito por interrupción temporal del servicio, redefiniendo los parámetros para la compensación de los

usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, en caso de que sufran interrupciones temporales en el servicio telefónico, sin distinción alguna de la modalidad en que el mismo haya sido contratado, siendo de igual forma necesario reestructurar el término conceptual de la facturación, con la finalidad de garantizar los derechos de todos los usuarios en igualdad de condiciones;

**CONSIDERANDO:** Que en el ámbito de la política de competencia, el principio de la no discriminación viene a exigir que situaciones comparables no sean tratadas en forma diferente y que situaciones diferentes no sean tratadas de la misma manera, salvo cuando en uno u otro caso exista una justificación objetiva<sup>4</sup>;

**CONSIDERANDO:** Que en ninguna parte de sus disposiciones, la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, establece diferenciaciones entre los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, por la selección del tipo de servicio, tecnología, modalidad de pago o cualquier otro aspecto, definiéndolos simplemente como “consumidores de servicios”<sup>5</sup>,

**CONSIDERANDO:** Que, es preciso ponderar que, tal y como señalamos precedentemente, la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, en su artículo 1º, establece los principios de continuidad y generalidad, los cuales proclaman que el servicio debe prestarse en el área de concesión, sin interrupciones injustificadas y a todos aquellos con vocación de acceder al mismo, sin hacer distinción en la modalidad de prestación o forma de pago;

**CONSIDERANDO:** Que, por todo lo antes expuesto, resulta evidente que el Reglamento General del Servicio Telefónico se aplicará a *todos* los usuarios del servicio telefónico, sin distinción alguna de la modalidad en que el servicio sea contratado, no pudiéndose negar las Prestadoras a suministrar los servicios públicos de telecomunicaciones solicitados, siempre que el usuario posea las condiciones reglamentarias, legales, técnicas y económicas para acceder al mismo;

**CONSIDERANDO:** Que ante tales consideraciones, entre los cambios relevantes que se propone el regulador con la modificación de las disposiciones del referido Reglamento, se encuentra la ***no distinción entre los usuarios de servicios telefónicos de manera independiente a la modalidad de contratación del servicio (prepago o postpago)***; siguiendo en consonancia con la propia definición que sobre este término otorga la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98: “Consumidores de servicios”, y asegurando de esta manera el cumplimiento de los principios de igualdad y no discriminación consagrados en la Ley General Telecomunicaciones;

**CONSIDERANDO:** Que en este mismo orden, otro de los cambios fundamentales contenido en la propuesta de modificación del **REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO TELEFONICO**, es el establecimiento de un ***mecanismo de compensación para todos los usuarios del servicio telefónico, en cualquiera de sus modalidades***, evitando de esta forma las categorizaciones arbitrarias de los usuarios que vieran violentados el derecho que les asiste en el artículo 1 de la Ley General de Telecomunicaciones, que no es otro más que recibir el servicio sin interrupciones injustificadas; reconociendo a su vez, el derecho que les asiste a recibir una compensación por interrupción del servicio, bastando simplemente para esto poseer la condición de usuario que da la propia Ley No. 153-98;

**CONSIDERANDO:** Que en materia de telecomunicaciones, el **INDOTEL** es la máxima autoridad en la República Dominicana y debe procurar que los contratos que las Prestadoras de Servicios Públicos de

---

<sup>4</sup> Código de Derecho de la Competencia, Edición 2006, La Ley, Antonio C. C., Olivia Amador Peñarte, Gerard Pérez Olmo, página. 44.

<sup>5</sup> Artículo 1, Ley General de Telecomunicaciones, No.153-98.

Telecomunicaciones suscriban con sus usuarios no contengan cláusulas abusivas hacia estos últimos, quienes en este tipo de relación resultan ser la parte más débil que debe ajustarse a las obligaciones preestablecidas de antemano por las Prestadoras, debiendo suscribir contratos de adhesión;

**CONSIDERANDO:** Que al respecto, el Dr. Jorge Subero<sup>6</sup>, ha expresado que: *“en los contratos de adhesión, la intervención del legislador resulta necesaria donde existen cláusulas de exoneración de responsabilidad, limitación de indemnización, fijación de tarifas, entre otras cláusulas consideradas abusivas; intervención que normalmente se circunscribe a aquellos servicios públicos que son prestados a terceros”*;

**CONSIDERANDO:** Que ante la falta de disposiciones regulatorias sobre el derecho de defensa de los usuarios en materia de telecomunicaciones, es aplicable de manera supletoria la Ley General de los Derechos del Consumidor o Usuario; que, en este sentido, dicha Ley establece entre otros aspectos, que los caracteres con que están redactados los contratos de adhesión, deberán ser legibles a simple vista, en términos claros y entendibles para los consumidores y usuarios<sup>7</sup>;

**CONSIDERANDO:** Que a lo largo de la prestación del servicio telefónico en nuestro país y observando las estadísticas derivadas de las controversias presentadas entre usuarios y prestadoras, se hace necesario una reformulación y esclarecimiento de los aspectos contractuales del servicio telefónico, tales como, el uso de un tamaño mínimo de letras para la redacción de las cláusulas contractuales, así como la necesidad de definir el no compromiso de tiempo mínimo de vigencia del contrato por parte del usuario, en caso de no subsidio de equipos por parte de la Prestadora;

**CONSIDERANDO:** Que el establecimiento de un tiempo mínimo de vigencia de los contratos y el cobro de penalidad por parte de las prestadoras, es otra de las grandes quejas que presentan los usuarios, a través del Centro de Asistencia a los Usuarios del **INDOTEL (CAU)**, lo cual evidencia la necesidad de formulación de ciertos parámetros para esclarecer los indicados aspectos contractuales;

**CONSIDERANDO:** Que por su parte, la **“Norma de Calidad de Servicio y Seguridad de la Red”**, dictada mediante Resolución No. **129-06** del Consejo Directivo del **INDOTEL**, con fecha 1 de agosto de 2006, establece los parámetros, mediciones y niveles de satisfacción que se encuentran obligadas a cumplir las prestadoras de servicios de telecomunicaciones en la prestación de servicios a través de la red pública de telecomunicaciones; que dichos parámetros y niveles de satisfacción, bajo los cuales se regula la calidad de servicio y la seguridad de la red que garantiza la disponibilidad de dicho servicio, se encuentran establecidos en los respectivos Planes Técnicos Fundamentales (PTFs) de Encaminamiento, Transmisión, Señalización, Sincronización, Acceso y Tasación;

**CONSIDERANDO:** Que tal y como fue expuesto en los considerandos de la Resolución No. 065-09 del Consejo Directivo del **INDOTEL**, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 8 de la referida Norma, la calidad del servicio es responsabilidad de todo aquel que presta u opera servicios públicos de telecomunicaciones; que, entre los factores que determinan los niveles de calidad, acorde con el artículo 9 de dicha norma, se encuentra la *“servibilidad del servicio”*, la cual ha sido definida como la aptitud de un servicio para ser obtenido cuando lo solicite el usuario y para continuar siendo prestado con la duración deseada, dentro de las tolerancias y demás condiciones especificadas; que, la misma Norma establece, que la *“servibilidad”* describe la respuesta de la red durante elestablecimiento, la retención y la liberación de una conexión de servicio y se subdivide, a su vez, en:

---

<sup>6</sup> El Contrato y los Cuasicontratos, Dr. Jorge Suberolssa, Segunda Edición, Editora Corripio, C. por A..

<sup>7</sup> Artículo 83, Ley General de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05.

**“Accesibilidad del servicio (“serviceaccessibility performance”).**

Es la aptitud de un servicio para ser obtenido, con las tolerancias y demás condiciones especificadas, cuando lo solicite el usuario, la accesibilidad se subdivide a su vez en:

**Accesibilidad de la red (“networkaccessibility”),** que es la disponibilidad de la red para proporcionar una conexión dentro de las tolerancias especificadas y otras condiciones dadas, y

**Accesibilidad de la conexión (“connectionaccessibility”),** que es la disponibilidad de la red para proporcionar al usuario una conexión satisfactoria con el destino deseado;”;

**CONSIDERANDO:** Que la aplicación y la interpretación técnica de la Norma de Calidad del Servicio corresponde, al **INDOTEL**;

**CONSIDERANDO:** Que en cumplimiento de las disposiciones reglamentarias citadas, las garantías con las que está llamado a prestarse el servicio de telecomunicaciones, y las diversas quejas suscitadas entre los usuarios del servicio telefónico en torno a la calidad con la que el mismo está siendo prestado, la propuesta de modificación del “Reglamento General del Servicio Telefónico” que constituye el objeto de la presente resolución, establecerá un plazo prudente en el cual el usuario podrá comprobar si el servicio está funcionando conforme la calidad y condiciones ofertadas, y de no ser así, el usuario podrá, dentro de este plazo, cancelar el mismo sin costo o penalidad alguna;

**CONSIDERANDO:** Que la Resolución del Consejo Directivo No. 156-06: “Que aprueba el Reglamento General de Portabilidad Numérica”, establece en su artículo 1, que: *“la Portabilidad, es la capacidad técnica mediante la cual el cliente de una Prestadora continúa con el mismo número de identificación de la línea telefónica que utiliza, en el caso de que decidiera recibir el servicio con otra Prestadora”;*

**CONSIDERANDO:** Que en atención a las disposiciones reglamentarias citadas anteriormente, es necesario reconocer el derecho del usuario a la portabilidad numérica y a la asignación de un número telefónico, según los parámetros establecidos en las normas dictadas al respecto, garantizando a su vez a las Prestadoras el derecho a conservar dicha numeración asignada al cambiar de Prestador y al cancelar el servicio telefónico, por lo menos durante un período de tiempo determinado;

**CONSIDERANDO:** Que igualmente, es obligación de las Prestadoras garantizar el derecho del usuario a acceder al servicio deseado, sin tener la obligación de adquirir otro atado al servicio elegido;

**CONSIDERANDO:** Que las modificaciones propuestas al precitado reglamento, en cuanto al fondo, solo recaen sobre algunos artículos; que, no obstante, con el objetivo de obtener un documento más claro y preciso en cuanto a la forma, el Consejo Directivo del **INDOTEL** considera necesario reestructurar el orden de los artículos del Reglamento General del Servicio Telefónico, aprobado mediante la Resolución No. 105-07, por lo que el documento en su extenso ha sido objeto de modificaciones en cuanto a la forma, por lo cual el documento en su totalidad ha sido sometido al proceso de Consulta Pública;

**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 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 necesario poner a consideración de todos los interesados la propuesta de modificación del “**Reglamento General del Servicio Telefónico**”, aprobado mediante la Resolución No. 105-07, cuyos cambios se encontrarán en el cuerpo de la presente Resolución,;

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

**VISTA:** Ley General de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, en sus disposiciones citadas;

**VISTO:** El **Reglamento General del Servicio Telefonico**, aprobado mediante Resolución No. 105-07, del Consejo Directivo del **INDOTEL**, en fecha 12 de junio de 2007;

**VISTO:** El **Reglamento General de Portabilidad Numérica**, aprobado mediante Resolución No. 156-06 del Consejo Directivo del **INDOTEL**, en fecha 30 de agosto de 2006;

**VISTA:** La “**Norma de Calidad de Servicio y Seguridad de la Red**”, aprobada mediante la Resolución No.129-06, del Consejo Directivo, del 1 de agosto de 2006;

**VISTA:** La Resolución No. 065-09, del Consejo Directivo del **INDOTEL**, que ordena a la concesionaria **COMPAÑIA DOMINICANA DE TELEFONOS, C. POR A.**, ejecutar un plan de crédito a los usuarios de servicios telefónicos móviles contratados bajo la modalidad prepago, con ocasión de la degradación en su plataforma GSM, ocurrida durante los días del 19 al 23 de mayo de 2008, aprobada en fecha veintisiete (27) del mes de julio del año dos mil nueve (2009);

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

**RESUELVE:**

**PRIMERO: ORDENAR** el inicio del proceso de consulta pública para modificar el **REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO TELEFONICO**, aprobado mediante la Resolución No. 105-07 del Consejo Directivo del **INDOTEL**, cuyo texto se encuentra anexo a la presente resolución, formando parte integral de la misma.

**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 al proyecto de modificación del **REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO TELEFONICO**, de conformidad con el artículo 93 de la Ley General de Telecomunicaciones, No.153-98, del 27 de mayo de 1998, las cuales no serán vinculantes para el órgano regulador.

**PARRAFO I:** Los comentarios y las observaciones a los que hace referencia el presente artículo deberán ser depositados en formato papel y 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.

**PARRAFO II:** Vencido el plazo de treinta (30) días calendario establecido en este ordinal “Segundo”, no se recibirán más observaciones y no se concederán prórrogas.

**TERCERO: ORDENAR** a la Directora Ejecutiva notificar una copia certificada de la presente resolución, y su anexo, 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.

**CUARTO: INSTRUIR** a la Directora Ejecutiva para que disponga la publicación de esta resolución y su anexo en un periódico de amplia circulación nacional, inmediatamente a partir de lo cual dichos documentos deberán 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).

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 diez (10) del mes de junio del año dos mil diez (2010).

Firmados:

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

**José Alfredo Rizek V.**  
En representación del  
Ministro de Economía, Planificación y  
Desarrollo  
Miembro ex officio del Consejo Directivo

**David A. Pérez Taveras**  
Miembro del Consejo Directivo

*.../Continuación de firmas al dorso/...*



**Leonel Melo Guerrero**  
Miembro del Consejo Directivo

**Juan Antonio Delgado**  
Miembro del Consejo Directivo

**Joelle Exarhakos Casasnovas**  
Directora Ejecutiva  
Secretaria del Consejo Directivo

# “REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO TELEFONICO”

## CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

### 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:

- 1) **Avería:** Interrupción o degradación 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.
- 2) **Factura:** Es todo documento mediante el cual la prestadora da a conocer al usuario los consumos recurrentes y no recurrentes correspondientes a los diferentes servicios contratados o consumidos. En los casos de servicios contratados bajo la modalidad de prepago, las tarjetas de llamadas, comprobantes o cualquier otra forma de constancia de recarga, constituyen las facturas. En todo caso, el usuario tendrá el derecho a solicitar a su prestadora de servicio el reporte con el detalle de las recargas realizadas en su línea telefónica, de conformidad con lo establecido en el presente Reglamento.
- 3) **Ley:** La Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, promulgada el 27 de mayo de 1998 y publicada en la Gaceta Oficial No. 9983.
- 4) **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.
- 5) **Período de Facturación:** Es el lapso predefinido y recurrente en que se facturan los distintos servicios de telecomunicación recibidos por el usuario.
- 6) **Reconexión:** Reanudación o restablecimiento del servicio a un usuario al que previamente se le había suspendido el mismo.
- 7) **Renta fija:** Valor monetario pagado por el usuario para poner a disposición del mismo, de manera permanente y continua, el servicio telefónico contratado.
- 8) **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 nacional,, bienestar público,policía nacional, bomberos, cruz roja y defensa civil, entre otros.
- 9) **Servicio telefónico:** Servicio de telecomunicaciones, nacional e internacional, destinado a la transmisión de voz, ya sea fijo o móvil independientemente de la tecnología que se utilice para

la prestación del servicio. Para los fines del presente Reglamento, dentro del servicio telefónico se incluyen todos los servicios prestados y soportados a través de la red de voz.

**10) Suspensión:** 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.

Párrafo: 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.

**11) Suspensión Injustificada:** Cualquier interrupción en el servicio telefónico propiciado por la prestadora sobre un servicio que no presente en su balance deuda en atraso.

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

**13) Usuario titular:** Persona física o jurídica que ha celebrado un contrato verbal o escrito de prestación de servicios públicos finales de telecomunicaciones, con una prestadora de dichos servicios.

## **Artículo 2.- Objeto.**

El 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, en cualquiera de sus modalidades, postpago o prepago, así como cualquier otra forma de contratación del servicio, 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.**

El presente Reglamento se aplicará a las relaciones establecidas entre los usuarios del servicio telefónico, en cualquiera de sus modalidades, y las prestadoras de estos servicios. A estos fines, servicio telefónico comprende todas las prestaciones asociadas al mismo.

## **Artículo 4.- Interpretación.**

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

4.2 En caso de duda, las disposiciones del presente Reglamento serán siempre interpretadas de la forma más favorable para el usuario

4.3 Cuando se trate de casos que sean materia de leyes sectoriales, el consumidor o usuario reclamará sus derechos con apego a los procedimientos establecidos en dichas leyes y sus reglamentos. En caso de contradicción entre las disposiciones del presente reglamento con las

contenidas en las leyes sectoriales y sus respectivos reglamentos, se aplicará la disposición que resulte más favorable al consumidor. En caso de duda, prevalecerán las disposiciones de la presente normativa.

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

### **Artículo 5.- De las 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 respecto al debido proceso, en aras de asegurar los derechos y obligaciones de las partes en lo concerniente a la prestación del servicio telefónico.

### **Artículo 6.- De la acción regulatoria y de protección contractual.**

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

- a) La revisión de los contratos.
- b) Eliminación de cláusulas abusivas en los contratos de servicio, ordenando modificaciones cuando sus estipulaciones sean contrarias al presente Reglamento o cualquier otra norma emitida por el **INDOTEL** o leyes aplicables a la materia, que afecten los derechos de los usuarios o en los casos en que lo considere necesario.
- c) La declaración de no aplicabilidad a aquellas cláusulas que sean contrarias al presente Reglamento.
- d) 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.

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

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

### **Artículo 7.- De la adquisición de la condición de usuario titular.**

7.1 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.

7.2 En virtud del Principio de generalidad establecido por la Ley, no se podrá negar la contratación de servicios finales de telecomunicaciones, siempre y cuando quien lo requiera esté en condiciones reglamentarias, técnicas y económicas de acceder al mismo.

#### **Artículo 8.- De la 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 9.- De la solicitud de nuevo servicio.**

9.1 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 adecuado y máximo disfrute del servicio.

9.2 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, la prestadora procederá dentro del plazo convenido a informar al usuario al respecto, justificando la razón de la no instalación.

9.3 En caso de imposibilidad técnica para la instalación de un servicio solicitado y siempre que el usuario haya efectuado pagos. En ese sentido, 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.

9.4 Los usuarios que contraten un servicio de telecomunicaciones contarán con un plazo de diez (10) días calendario siguiente a la activación del servicio, período en el cual podrán comprobar que el mismo está funcionando conforme la calidad y condiciones ofertadas, en caso del usuario no estar conforme con el servicio podrá dentro de este plazo cancelar el mismo sin costo o penalidad alguna.

Párrafo: Transcurrido el plazo de los diez (10) días calendario citados anteriormente, si el usuario no ha realizado reclamo alguno sobre la calidad del servicio, se entenderá que está de acuerdo con el mismo y por lo tanto acepta las condiciones mediante las cuales fue contratado.

#### **CAPITULO IV DE LOS DERECHOS RECONOCIDOS A LOS USUARIOS CON CARÁCTER GENERAL**

##### **Artículo 10.- De los Derechos Básicos.**

Los usuarios, de manera enunciativa y no limitativa, 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) Derecho a un número telefónico y a la portabilidad numérica, según los parámetros establecidos en las normas dictadas al respecto.
- d) Derecho a acceder al servicio deseado sin tener la obligación de adquirir otro atado al servicio elegido.
- e) Obtener un contrato de conformidad con las condiciones y derechos establecidos en el presente Reglamento, demás reglamentaciones y leyes aplicables a la materia.
- f) 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.
- g) 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 hacer uso de cualquier política de descuentos y facilidades en régimen de igualdad respecto a los demás usuarios.
- h) 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.
- i) 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 telecomunicaciones a los que puede acceder 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.

- j) 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 o bien acceder a la misma. Tendrá también derecho el usuario a no figurar en las guías, debiendo para ello solicitarlo expresamente a la prestadora.
- k) Suspender o cancelar el servicio en la forma que se indica en el presente Reglamento.
- l) Reclamar sus derechos frente a las prestadoras, según lo dispuesto en la Ley, el presente Reglamento, el Reglamento para la Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, así como cualquier otra norma o ley aplicable a la materia.
- m) Tener acceso a las consultas de clientes, así como también a los servicios de emergencia (911).

### **Artículo 11.- Del acceso al servicio telefónico.**

11.1 Derecho al acceso al servicio telefónico, siempre que el solicitante reúna las condiciones que las normas establecen para ello.

11.2 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 la contratación y acceso al servicio telefónico.

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

- 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 y sujetas a las condiciones.
- f) El usuario posee el derecho a la seguridad 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 12.- De la libre elección de la prestadora.**

12.1 El usuario del servicio telefónico tiene el derecho a efectuar los cambios de servicios y de prestadoras que considere conveniente.

12.2 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 13.- De la asignación de un número.**

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

13.2 El cliente tiene derecho a conservar dicha numeración asignada al cambiar de prestadora, sujeto a lo establecido en las normas vigentes sobre Portabilidad Numérica.

## **Artículo 14.- Del contrato de Servicio.**

14.1 El usuario tiene derecho a un contrato de servicio, cuyo contenido esté acorde con lo establecido en la Ley, en el presente Reglamento, así como con las demás leyes y normas regulatorias relacionadas con la materia.

14.2 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 **INDOTEL** cualquier interpretación al respecto de los referidos contratos, salvo conflicto de carácter judicial o arbitral entre las partes.

14.3 Los contratos de prestación de servicios telefónicos, deberán ser redactados en idioma español y en letras con un tamaño mínimo de ocho (8) puntos.

14.4 Las cláusulas abusivas se reputarán como no escritas o inaplicables en los contratos que celebren los usuarios con las prestadoras. Adicionalmente, el **INDOTEL** 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.

Párrafo: 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.

14.5 Los contratos de servicio deberán ser redactados en idioma español, sus caracteres tendrán que ser legibles a simple vista, en términos claros y entendibles para los usuarios y deberán 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.



14.6 Los contratos de servicio sólo podrán estar sujetos a un período mínimo de vigencia, en aquellos casos en que las prestadoras de servicios proporcionen al usuario subsidio de equipos.

14.7 Los contratos de servicio deberán especificar las condiciones de prestación del servicio contratado y deberán siempre indicar el tiempo de duración de los mismos. En el caso de aquellas prestadoras de servicios que ofrecen cambios de planes o de equipos telefónicos deberán especificar, al momento del cambio, el nuevo tiempo de vigencia del contrato por la adopción de un nuevo servicio, cambio de plan o adquisición de un nuevo equipo telefónico.

Párrafo I: Los contratos de servicio deberán especificar el mecanismo utilizado para determinar el cargo de penalidad por cancelación del servicio antes del tiempo indicado en el contrato.

Párrafo II: Los contratos de servicio deben especificar si el equipo con el cual se desea activar el servicio ha sido provisto por el usuario, en cuyo caso no se podrá cobrar penalidad por cancelación del servicio.

### **Artículo 15.- De la interrupción temporal del servicio telefónico.**

15.1 Los usuarios tendrán derecho a la aplicación de unacompensación por la interrupción temporal del servicio cuando ésta se produzca por causas que no sean imputables al usuario, salvo casos de fuerza mayor, casos fortuitos o daños ocasionados por un tercero.

15.2 La compensación al usuario se efectuará tomando en consideración las siguientes condiciones:

- a) En los casos en que la interrupción del servicio afecte a un usuario en particular, la aplicación de compensación procederá cuando la interrupción sea, parcial o total, en un período de tiempo mayor a veinticuatro (24) horas. Igualmente tendrá derecho a la aplicación de montos a su favor aquel usuario al que se le interrumpa el servicio por períodos menores a veinticuatro (24) horas, en dos o más ocasiones durante el transcurso de treinta (30) días calendario.
- b) En los casos en que la interrupción del servicio afecte a un conglomerado de usuarios, la aplicación de montos a favor de todos y cada uno de los usuarios afectados procederá cuando la interrupción sea, parcial o total, en un período de tiempo mayor a cuatro (4) horas.

15.3 En todos los casos, la compensación deberá corresponderse con el tiempo total en que permanezcan los inconvenientes o interrupción, total o parcial, del servicio afectado y será efectuado en las cuentas del universo de los usuarios cuyos servicios fueron afectados, sin importar la modalidad de contratación o la tecnología utilizada y deberá aplicarse en la cuenta del servicio afectado dentro de los siguientes treinta (30) días calendario contados a partir de la interrupción que se trate.

15.4 Tanto **INDOTEL** como el usuario deberán 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 de 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, respecto al total del tiempo que permaneció la interrupción del servicio.

15.5 En todo caso, ante cualquier interrupción, avería o inconveniente con el servicio, la Prestadora deberá informar al **INDOTEL** dentro los primeros treinta (30) minutos de presentado el inconveniente.

Asimismo dispondrá de un plazo de veinticuatro (24) horas para informar al **INDOTEL** sobre los detalles de lo acontecido, las medidas correctivas ya aplicadas o que estarían aplicando para solucionar la avería y las acciones tomadas para evitar que la misma se produzca en el futuro.

#### **Artículo 16.- Del 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 la Ley y el presente Reglamento.

#### **Artículo 17.- De la información y condiciones de prestación del servicio.**

17.1 La prestadora deberá, en todo momento, tanto de forma verbal como escrita, 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.

17.2 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 para verificación de factura y a reclamar.
- c) Los procedimientos para presentar reclamaciones ante las prestadoras y recursos de queja ante el **INDOTEL**, 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, cesión de servicios, 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.

17.3 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 18.- De la facturación.**

18.1 Los usuarios de servicios telefónicos en cualquiera de sus modalidades, así como cualquier otra forma de contratación del servicio, tendrán el derecho de recibir de las prestadoras, la debida facturación del consumo realizado y servicios contratados en las condiciones establecidas en el contrato del servicio.

18.2 En general, 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 será de noventa (90) días.

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

18.4 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.

18.5 El usuario del servicio telefónico 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.

18.6 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.

18.7 Los proveedores de servicios de información tipo líneas 1-809-976 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 el precio. 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.

18.8 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.

18.9 A partir de la fecha de corte o emisión de cada factura, el usuario dispondrá de un plazo mínimo de 21 días para realizar el pago de la factura que se trate, sin ser objeto de cargos por mora.

18.10 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 cada uno de los servicios o conceptos facturados, tales como, servicio local, móvil, servicios de larga distancia nacional e internacional, datos 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 (lugar físico de ubicación de la línea conectada).
    - 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.
  - (iii) La explicación detallada de otros cargos en caso de que los haya.

18.11 Los cambios de tarifas deberán ser publicados y comunicados al usuario sesenta (60) días calendario antes de su entrada en vigor. Adicionalmente, la prestadora deberá colocar en sus oficinas y en las de sus distribuidores autorizados, carteles, folletos o afiches con relación a las tarifas vigentes. Dicha información deberá ser incluida, mantenida actualizada en su página Web y comunicada, por lo menos, cada seis (6) meses al **INDOTEL**.

18.12 Todas las informaciones contenidas tanto en todos los documentos entregados al usuario por la Prestadora, deberán ser redactados en el idioma español.

#### **Artículo 19.- Guías y servicios de información.**

19.1 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.

19.2. 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 20.- De la desconexión del Servicio**

20.1 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 todos los servicios por parte del usuario.

20.2 Los usuarios a los que se les suspenda el servicio por falta de pago, podrán restablecerlo pagando las cantidades adeudadas en atraso, más el cargo estipulado por la reconexión del servicio. El pago de lo anteriormente citado le otorgará el derecho a la reconexión y mantenimiento del servicio en las mismas condiciones establecidas antes de la suspensión.

20.3 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. No se podrá cobrar recargo de mora por los valores pendiente de pago correspondiente a cargos impositivos.

20.4 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.

20.5 En caso de suspensión injustificada de un servicio, la prestadora deberá aplicar, en la cuenta del servicio afectado y en adición a la eliminación del cargo por reconexión, sí aplicase, un monto equivalente al valor que la prestadora tenga establecido como cargo de reconexión al momento de producirse la suspensión injustificada. Dicho valor a favor del usuario deberá efectuarse dentro de los treinta (30) días calendario contados a partir de la suspensión injustificada.

20.6 Cancelado el servicio contratado, la Prestadora deberá reservar el número de identificación de acceso al servicio del usuario durante un período de sesenta (60) días calendario.

## **Artículo 21.- De los Cambios de números telefónicos.**

21.1 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.

21.2 La prestadora deberá establecer, durante un mínimo de tiempo de sesenta (60) días calendario, y de manera gratuita para el usuario afectado, un intercepto de voz, en la línea anterior, notificando el nuevo número telefónico asignado.

## **Artículo 22.- De la calidad de los equipos, aparatos, sistemas y terminales asociados a ellos.**

22.1 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 permitan el acceso y adecuado disfrute del servicio telefónico, las cuales a su vez deberán indicar el tiempo de duración y las partidas cubiertas por la misma. 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.

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

22.3 En el caso de que al momento de la compra de un equipo de telecomunicación el usuario adquiera un seguro, el mismo debe indicar en cuáles casos puede ser utilizado y cuál es la cobertura.

## **Artículo 23.- De los reclamos**

Los usuarios tienen el derecho a presentar peticiones, quejas y reclamos 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 será, en todo caso, gratuito y expedito.

## **Artículo 24.- De la suspensión temporal del servicio**

24.1 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.

24.2 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.

## **Artículo 25.- De la cancelación del servicio.**

25.1 Al usuario titular le asiste el derecho de cancelar el servicio sin más condiciones que aquellas a las que se haya comprometido en el contrato de servicios 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.

25.2 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 calendarios 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 26.- De la protección contra la publicidad engañosa.**

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

26.2 Las ofertas de servicios y de prestaciones, de equipos telefónicos, 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.

26.3 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 establecidas en el Reglamento de Libre y Leal Competencia para el sector de las telecomunicaciones.

## **Artículo 27.- Del secreto de las comunicaciones.**

27.1 Para garantizar el derecho de secreto de las comunicaciones, las prestadoras de servicios telefónicos deberán adoptar los sistemas y tomar las medidas oportunas para la debida protección de este derecho.

27.2 La protección del derecho al secreto de las comunicaciones, se entenderá limitado por las causas y en los supuestos establecidos en las leyes y reglamentos que rigen el tema.

27.3 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 28.- De la protección de los datos.**

28.1 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.

28.2 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.

28.3 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.

28.4 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, en cuyo caso la Prestadora no podrá remitir información de ofertas o promociones a través del servicio telefónico del usuario. Al momento de la contratación de un nuevo servicio, las 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 29.- De la responsabilidad del usuario ante el servicio y la prestadora.**

Constituyen responsabilidades 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 30.- De los 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) Dar información veraz en el proceso de la solicitud.
- b) 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.
- c) 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.
- d) El pago de las facturas en las condiciones reglamentarias y contractuales previamente establecidas.
- e) La actuación de buena fe de cara a la prestadora.
- f) La comunicación de las irregularidades detectadas en el manejo y uso de las redes, instalaciones y servicios.
- g) Consentir las inspecciones y actuaciones de la prestadora y de su personal por razones del servicio.
- h) Hacer uso del servicio conforme a las condiciones establecidas y con el debido apego a la normativa vigente.
- i) Suministrar la información requerida por la prestadora, siempre que la misma sea relevante para la contratación o prestación del servicio telefónico, así como de aquéllas que demande el órgano regulador, los Cuerpos Colegiados en la solución de controversias entre éstos y las prestadoras, o los órganos policiales o judiciales que sean fundamentales para el pleno ejercicio de sus funciones facultativas.



- j) Otras obligaciones 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, o así por órgano judicial o de seguridad competente.

## **CAPITULO VI DISPOSICIONES FINALES**

### **Artículo 31.- De la entrada en vigencia**

El presente Reglamento entrará en vigencia a partir de los treinta (30) días calendario a partir de su publicación.

### **Artículo 32.- Disposición derogatoria**

El presente Reglamento deroga todas las disposiciones de igual o inferior rango que le sean contrarias.”.