

**CONSEJO DIRECTIVO DEL  
INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES  
(INDOTEL)**

**RESOLUCIÓN NÚM. 031-2020**

**QUE ORDENA EL INICIO DE CONSULTA PÚBLICA PARA MODIFICAR EL “REGLAMENTO PARA LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS ENTRE LOS USUARIOS Y LAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES”.**

El **Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)**, por órgano de su Consejo Directivo, en ejercicio de las atribuciones que le confiere la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98, reunido válidamente previa convocatoria, dicta la siguiente **RESOLUCIÓN**:

Con motivo del inicio del proceso de consulta pública para que los interesados tengan la oportunidad de presentar comentarios y observaciones al proyecto de modificación del **Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones**, a los fines de actualizarlo para mayor viabilidad, celeridad y efectividad.

Para una comprensión más clara del presente acto administrativo, se ha organizado su contenido de la manera siguiente:

<b>ÍNDICE TEMÁTICO</b>	<b>Pág.</b>
<b>I. Antecedentes.-</b>	1
<b>II. Consideraciones de Derecho.-</b>	2
<b>III. Parte dispositiva.-</b>	5
<b>Anexo I</b>	7

**I. Antecedentes.-**

1. En fecha 22 de febrero de 2017, fue emitida la Resolución del Consejo Directivo del **INDOTEL** núm. 013-17, que dicta el Reglamento para la solución de controversias entre los usuarios y las prestadoras de los servicios públicos de Telecomunicaciones, publicándose la misma, el día 15 de marzo de 2017 a través del periódico “El Caribe”;

2. El 25 de octubre de 2017, fue dictada la resolución del Consejo Directivo núm. 062-17, mediante la cual deroga los artículos 5, 6 y 7 del citado Reglamento;

3. El Consejo Nacional de Competitividad, a raíz del Decreto Presidencial número 258-18 que traza el Plan Nacional de Mejora Regulatoria, emitido en fecha 11 de julio de 2018, publicado en la Gaceta Oficial núm. 10913 del 13 de julio de 2018, realizó un serie de encuentros con el **INDOTEL**, dando lugar a la remisión de sus recomendaciones relativas al “Reglamento para la

Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”, remitidas al **INDOTEL** en el mes de julio de 2019.

## II. Consideraciones de Derecho.-

4. Considerando que la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98, constituye el marco regulatorio básico aplicable en todo el territorio nacional para la instalación, mantenimiento, operaciones de redes, prestación de servicios y la provisión de equipos de telecomunicaciones; estatuto legal que es complementado con los reglamentos que dicte el **INDOTEL** al respecto;

5. 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;

6. 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 núm. 153-98;

7. Que el literal “b” del artículo 84 de la Ley núm. 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;

8. Que, conforme al mandato de la Ley General de Telecomunicaciones y las facultades que esta misma le otorga al órgano regulador, el **INDOTEL** debe adecuar y adaptar las disposiciones regulatorias conforme el desarrollo del mercado y al surgimiento de nuevas tecnologías de información y comunicación, de forma tal que sean instrumentos realmente eficientes para la garantía de los derechos y el establecimiento de las obligaciones para los distintos agentes involucrados en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones;

9. Que por otro lado, a los fines de la presente resolución, es relevante señalar que la Ley núm. 107-13, sobre los Derechos de las personas en sus relaciones con la Administración y de procedimiento administrativo, dispone en su artículo 3 entre los Principios de la actuación Administrativa los siguientes:

*(...) **Principio de eficacia:** En cuya virtud en los procedimientos administrativos las autoridades removerán de oficio los obstáculos puramente formales, evitarán la falta de respuesta a las peticiones formuladas, las dilaciones y los retardos. (...)*

***Principio de Celeridad:** En cuya virtud las actuaciones administrativas se realizarán optimizando el uso del tiempo, resolviendo los procedimientos en plazo razonable que, en todo caso, no podrá superar los dos meses a contar desde la presentación de la solicitud en el órgano correspondiente, salvo que la legislación sectorial indique un plazo mayor. En especial, las autoridades impulsarán oficiosamente los procedimientos e incentivarán el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones a los efectos de que los*

*procedimientos se tramiten con diligencia y sin dilaciones injustificadas, de manera escrita o a través de técnicas y medios electrónicos. (...)*

**10.** Que la presente modificación se enmarca dentro del Plan Nacional de Mejora Regulatoria trazado por el Decreto Presidencial número 258-18 de fecha 11 de julio de 2018, publicado en la Gaceta Oficial núm. 10913 del 13 de julio de 2018. El objetivo de dicho Decreto es “*disponer la cuantificación y análisis de los diversos costos que asocian a las regulaciones vigentes en la República Dominicana, así como su impacto en la actividad productiva y la economía nacional y poner en marcha la primera etapa de un Plan Nacional de Mejora Regulatoria.*”;

**11.** Que el indicado Decreto Presidencial número 258-18 dispone en su artículo 7, lo siguiente:

**Artículo 7. Plan Nacional de Mejora Regulatoria.** *La Dirección Ejecutiva del Consejo Nacional de Competitividad deberá desarrollar y presentar al Pleno del Consejo Nacional de Competitividad un informe General del Costo de las Regulaciones sobre la Economía Nacional y una Propuesta de Plan Nacional de Mejora Regulatoria, como instrumentos programáticos cuyos propósitos será articular las políticas de mejora regulatoria en la República Dominicana.*

**12.** Que al tenor de lo anterior, el Consejo Nacional de Competitividad remitió al **INDOTEL** las recomendaciones a seguir respecto a la regulación emitida por el órgano regulador de las telecomunicaciones, dentro de las cuales, se encontraban algunas sugerencias en torno al Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, las cuales han sido analizadas y ponderadas por el **INDOTEL** en la modificación del Reglamento contenido en la presente resolución;

**13.** Que este Consejo Directivo ha podido evidenciar a través de las distintas denuncias sobre la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, que se reciben a través del Departamento de Asistencia al Usuario de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (DAU), anterior Centro de Asistencia a los Usuarios (CAU), la necesidad que existe de realizar algunas modificaciones a las disposiciones establecidas en el “Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios públicos de Telecomunicaciones”, a fin de convertirlo en un instrumento legal actualizado, de mayor viabilidad, celeridad y efectividad para el sector de las telecomunicaciones;

**14.** Que la propuesta reglamentaria adjunta a la presente Resolución tiene como objetivo dirimir las controversias o conflictos surgidos entre los usuarios y las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones;

**15.** Que el referido texto legal propuesto, tendrá como alcance: a) establecer principios básicos de derechos y obligaciones para la contratación y prestación de los servicios a fin de minimizar posibles controversias, b) el establecimiento de las normas y procedimientos que deberán aplicarse a la reclamación que formule el usuario en contra de la prestadora de uno o más servicios públicos de telecomunicaciones y que se suscite con ocasión de la prestación de dichos servicios y c) Regular la intervención del órgano regulador en aquellos casos en los que se compruebe que el derecho del usuario está siendo vulnerado de conformidad con la Ley;

**16.** Que entre los cambios relevantes incluidos en la presente propuesta, se encuentra el establecimiento y cierre de plazos, unificación de criterios en cuanto a plazos hábiles y calendarios, actualización de nombres de áreas del **INDOTEL** donde cursan acciones por controversias entre Usuarios y Prestadoras de telecomunicaciones, entre otros temas de interés;

**17.** Que, al tratarse el indicado "Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones", de una norma de alcance general, la cual fue dictada luego de seguido un proceso de consulta pública, procede que este Consejo Directivo cumpla con las disposiciones del artículo 93 de la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98, disponiendo la apertura de un nuevo proceso de consulta pública para modificar las disposiciones de dicho reglamento, de manera que los interesados puedan formular sus observaciones al **INDOTEL** en el plazo que se otorgue al efecto, estableciendo que los mismos no tendrán un carácter vinculante con respecto a la aprobación final que sobre dicha propuesta de Reglamento tome este órgano regulador<sup>1</sup>;

**18.** Que en ese sentido, el artículo 23 de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, núm. 200-04, señala que "Las entidades o personas que cumplen funciones públicas o que administran recursos del Estado tienen la obligación de publicar a través de medios oficiales o privados de amplia difusión, incluyendo medios o mecanismos electrónicos y con suficiente antelación a la fecha de su expedición, los proyectos de regulaciones que pretendan adoptar mediante reglamento o actos de carácter general, relacionadas con requisitos o formalidades que rigen las relaciones entre los particulares y la administración o que se exigen a las personas para el ejercicio de sus derechos y actividades";

**19.** Que de igual forma, el artículo 31 de la Ley sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, núm. 107-13, establece como principios del procedimiento aplicables para la elaboración de reglamentos; (i) la audiencia de los ciudadanos afectados en sus derechos e intereses y (ii) la participación del público.

**VISTA:** La Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98 del 27 de mayo de 1998, en sus disposiciones citadas;

**VISTA:** La Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, núm. 200-04, del 28 de julio de 2004;

**VISTA:** La Ley General de Protección del Consumidor o Usuario, núm. 358-05, del 19 de septiembre del 2005;

**VISTA:** La Ley sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, núm.107-13, del 6 de agosto de 2013;

**VISTA:** La Ley núm. 489-08 sobre Arbitraje Comercial, que deroga en su totalidad los artículos 1020 y 1021 del Código de Procedimiento Civil Dominicano;

**VISTA:** Las Resoluciones del Consejo Directivo del **INDOTEL**, núm. 001-02 de fecha 11 de enero de 2002, núm. 124-05 de fecha 25 de agosto de 2005, núm. 171-05 de fecha 3 de noviembre de

---

<sup>1</sup> Artículo 93.- Normas de alcance general 93.1. Antes de dictar resoluciones de carácter general, el órgano regulador deberá consultar a los interesados, debiendo quedar constancia escrita de la consulta y sus respuestas.

2005, núm.141-10 de fecha 19 de octubre de 2010, núm. 013-17 de fecha 22 de febrero de 2017 y 062-17 del 25 de octubre de 2017;

**VISTO:** El Decreto Presidencial número 258-18 que traza el Plan Nacional de Mejora Regulatoria, emitido en fecha 11 de julio de 2018, publicado en la Gaceta Oficial núm. 10913 del 13 de julio de 2018;

**VISTAS:** Las Recomendaciones del Consejo Nacional de Competitividad relativas al “Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”, remitidas al **INDOTEL** en el mes de julio de 2019, con motivo y en el marco del Plan Nacional de Mejora Regulatoria.

### III. Parte dispositiva.-

#### **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 PARA LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS ENTRE LOS USUARIOS Y LAS PRESTADORAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES**”, dictado mediante la resolución núm. 013-17, y modificado mediante la resolución núm. 062-17, por el Consejo Directivo del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (**INDOTEL**), cuya propuesta de modificación se encuentra anexa 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 esta resolución, para que los interesados presenten las observaciones y comentarios que estimen convenientes a la propuesta de modificación del Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, de conformidad con el artículo 93 de la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98, del 27 de mayo de 1998, las cuales no serán vinculantes para el órgano regulador.

**PÁRRAFO:** Los comentarios y las observaciones a los que hace referencia el presente artículo deberán ser depositados en formato electrónico, redactados en idioma español, al correo electrónico: [consultapublica@indotel.gob.do](mailto:consultapublica@indotel.gob.do), indicando en el asunto el número de la presente resolución.

**TERCERO: INSTRUIR** a la Dirección Ejecutiva para que disponga la publicación de un extracto de la presente resolución en un periódico de circulación nacional, y de manera íntegra en la página Web que mantiene esta institución en la red de Internet, en cumplimiento de las disposiciones de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, núm. 200-04 y su Reglamento de Aplicación.

**CUARTO: ORDENAR** a la Dirección Ejecutiva notificar una copia certificada de la presente resolución al Consejo Directivo del Instituto Nacional de los Derechos del Consumidor (**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, núm. 358-05.

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 veinte (20) del mes de mayo del año dos mil veinte (2020).

Firmada:

**Nelson José Guillén Bello**  
Presidente del Consejo Directivo

**Yván L. Rodríguez**  
En representación del Ministro de  
Economía, Planificación y Desarrollo  
Miembro Ex Oficio del Consejo Directivo

**Marcos Peña Rodríguez**  
Miembro del Consejo Directivo

**Fabrizio Gómez Mazara**  
Miembro del Consejo Directivo

**Pedro Domínguez Brito**  
Miembro del Consejo Directivo

**Alberty Canela**  
Director Ejecutivo  
Secretario del Consejo Directivo

## ANEXO I

### REGLAMENTO PARA LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS ENTRE LOS USUARIOS Y LAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES.

#### CAPÍTULO I. DEFINICIONES.

##### Artículo 1. Definiciones del Reglamento.

En adición a las definiciones establecidas en la Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98, las expresiones y términos que se emplean en el presente Reglamento tendrán el significado que se indica a continuación.

- 1) **Acta de Conciliación:** Contiene todas las informaciones recibidas por ambas partes tanto del usuario como de la prestadora, con los acuerdos arribados en la etapa de conciliación del recurso de queja.
- 2) **Acta de Remisión a los Cuerpos Colegiados:** Documento que elabora el Departamento de Conciliación de la Dirección de Protección al Usuario (DPU), cuando luego de recibir las respuestas de las partes (usuario y prestadora) y haber agotado el proceso de conciliación, no logra alcanzar algún acuerdo y estos deciden que su caso sea ventilado ante los Cuerpos Colegiados del INDOTEL. En dicha acta, se detallará el proceso agotado y se anexará al expediente la respuesta recibida de la prestadora y del usuario, así como todas las evidencias que éstos aporten y los intercambios de comunicación del Departamento de Conciliación de la Dirección de Protección al Usuario (DPU) con las partes.
- 3) **Avería:** Interrupción temporal del servicio, general o parcial, independientemente de que se produzcan por causas internas o externas a la prestadora.
- 4) **Calidad del Servicio (QoS, Quality of Service):** La totalidad de las características de un servicio de telecomunicaciones que determinan su capacidad para satisfacer las necesidades explícitas e implícitas del usuario del servicio; conforme con la recomendación UIT-T E.800. Esas características deben ser observables o mensurables.
- 5) **Calificación:** Es el proceso interno previo a la formalización de un CPF, o gestión de un CD o CQ, que posee como objetivo principal verificar que las reclamaciones interpuestas no posean vicios de forma o de fondo que pudieren constituir inadmisibilidades o incorrecta tipificación del tipo de caso a gestionar. La función de Pre Calificación será ejercida por la Gerencia de Tramitación y Conciliación del INDOTEL.
- 6) **Cancelación del servicio:** Inhabilitación total del servicio contratado, la cual podrá efectuarse por solicitud directa del usuario titular o su representante autorizado o por la prestadora ante el incumplimiento de las obligaciones por parte del usuario titular, ante una imposibilidad técnica de continuar prestando el servicio o por cualquier causa atendible establecida y pactada en los términos del contrato de servicio.
- 7) **Caso de Denuncia (CD):** Requerimiento interpuesto por el usuario titular o su representante autorizado por ante el Departamento de Asistencia al Usuario de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (DAU), ante la alegada violación a una disposición establecida en la Ley o en las reglamentaciones, resoluciones o disposiciones emitidas por el INDOTEL.

- 8) Caso de Información (CI):** Solicitud que realiza un usuario ante el Departamento de Asistencia al Usuario de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (DAU), a fin de obtener información en relación a cualquier tema respecto a las telecomunicaciones o la remisión que realiza el usuario de cualquier documentación o requerir copia certificada de algún caso que reposa en los archivos del INDOTEL. De igual modo, será considerado como un caso de información, cualquier solicitud efectuada por usuarios que no sea competencia del INDOTEL. En estos casos y dentro de las posibilidades del Departamento de Asistencia al Usuario de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (DAU), el usuario será orientado hacia la entidad competente.
- 9) Caso de Pre Formalización (CPF):** Es el proceso previo a la formalización de un Recurso de Queja, mediante el cual se realiza la gestión para la solución inmediata del inconveniente planteado por el usuario titular o su representante autorizado ante el Departamento de Conciliación. En caso de no resolverse el inconveniente reclamado en el tiempo y forma establecidos en el presente reglamento, se procederá a elevar el RDQ, cuando aplique.
- 10) Caso de Queja (CQ):** Requerimiento interpuesto por el usuario titular o su representante autorizado por ante el Departamento de Asistencia al Usuario de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (DAU), ante la alegada violación de una de las disposiciones sobre el procedimiento de solución de controversias entre usuarios y prestadoras establecidas en el presente Reglamento o al Reglamento Orgánico Funcional de los Cuerpos Colegiados.
- 11) Caso referido a la Prestadora:** Caso mediante el cual el usuario presenta ante el DAU los inconvenientes que le afectan respecto a un servicio de telecomunicación, siendo el usuario orientado sobre el procedimiento de reclamo y los plazos que de acuerdo al presente reglamento, deben cumplir para asentar una reclamación por ante su prestadora de servicios y en caso de que el usuario decida formalizar su caso ante el INDOTEL.
- 12) Cuerpos Colegiados (CC):** Órgano colegiado que tiene la atribución legal de conocer y resolver las diferencias que sean sometidas por el usuario, una vez agotada por éste la fase de reclamación por ante la prestadora correspondiente.
- 13) Departamento de Asistencia al Usuario de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (DAU):** Órgano interno del INDOTEL que tiene por objetivo canalizar los reclamos que pudieran presentar los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones en razón de la violación de sus derechos o por inconformidad con los servicios brindados por la prestadora, así como brindar servicios de orientación a dichos usuarios.
- 14) Departamento de Conciliación:** Es el departamento de la Dirección de Protección al Usuario que tiene como objetivo procurar la búsqueda de soluciones a conflictos entre prestadoras y usuarios, sin necesidad de llegar a instancias jurídicas formales, procurando analizar, investigar y conciliar entre los usuarios que han interpuesto reclamaciones en el DAU en contra de las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, a fin de que los casos sean solucionados.
- 15) Departamento de Tramitación de Denuncias:** Es el departamento encargado de recibir, gestionar y solucionar todos los tipos de denuncias incluyendo aquellas asentadas por concepto de calidad en el servicio y avería.



- 16) **Descargar:** Acción que consiste en deducir montos facturados por las prestadoras de servicios de telecomunicaciones que no son reconocidos por los usuarios, siempre que se demuestre que hubo un error en la facturación.
- 17) **Descuento:** Beneficio económico aceptado expresamente por el usuario al momento de contratar el servicio público de telecomunicaciones o en cualquier momento de su contrato por concepto de reducciones totales o parciales de la facturación del servicio, en el costo de adquisición de equipos utilizados para la prestación del servicio, bonos de servicios, o en el cargo de instalación.
- 18) **Dirección de Protección al Usuario (DPU):** Órgano del INDOTEL, encargado de la difusión de las normas y acciones reguladoras tendentes a garantizar el respeto a los derechos de los usuarios, por parte de las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones.
- 19) **Factura:** Es todo documento físico o digital mediante el cual la prestadora da a conocer al usuario los consumos recurrentes y no recurrentes, correspondientes a los diferentes servicios contratados o consumidos. En los casos de servicios contratados bajo la modalidad de prepago, se considerará factura el reporte emitido a solicitud del usuario que contiene el detalle de las recargas realizadas en su servicio durante los últimos sesenta (60) días calendario.
- 20) **Gerencia de Tramitación y Conciliación:** Es el departamento que se encarga de verificar los potenciales CPFs y gestionar los CD y los CQ, así como direccionar el tipo de caso de que se trate al Departamento correspondiente. De igual modo, la indicada gerencia tiene como objetivo verificar que las reclamaciones interpuestas por los usuarios no posean vicios de forma o de fondo que pudieren constituir inadmisibilidades o incorrecta tipificación del tipo de caso a gestionar.
- 21) **INDOTEL:** Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones, órgano regulador de las telecomunicaciones de la República Dominicana.
- 22) **Ley:** Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98, promulgada por el Poder Ejecutivo en fecha 27 de mayo de 1998.
- 23) **Prestadora:** Persona jurídica facultada por la Ley y autorizada por el INDOTEL, para la explotación de servicios públicos de telecomunicaciones, que controle, administre, opere, maneje, provea o revenda en todo o en parte cualquier línea, sistema o servicio de telecomunicaciones en el país.
- 24) **Publicidad engañosa:** Todo tipo de publicidad, cuyo contenido pueda inducir a error, engaño o confusión al usuario, actual o potencial, en cuanto a las características, condiciones de prestación y comercialización, incluyendo el precio o la calidad del producto o servicio ofrecido o bien incurra en exageraciones, falsedades en la información necesaria para conocer las propiedades de éste, sin que la anterior enumeración tenga carácter limitativo, sino puramente enunciativo.
- 25) **Reclamación (queja o reclamo):** Requerimiento que podrá interponer el usuario titular o su representante autorizado ante la prestadora para manifestar su inconformidad o queja por cualquier situación relativa a los servicios públicos de telecomunicaciones contratados; igualmente para los fines del presente reglamento se entiende como reclamación cualquier

código, numeración o número de control dado por la Prestadora ante un requerimiento, solicitud o reporte presentado por el usuario titular o su representante autorizado.

- 26) Reclamante:** Persona natural o jurídica que interpone la reclamación o recurso.
- 27) Recurso de Queja (RDQ):** Son las reclamaciones interpuestas por los usuarios ante el INDOTEL, a través del Departamento de Asistencia al Usuario de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (DAU), en torno al servicio que mantiene contratado con una determinada prestadora.
- 28) Reglamento:** La presente reglamentación.
- 29) Representante autorizado:** Persona que, sin ser el usuario titular de un determinado servicio de telecomunicaciones, ha sido autorizada mediante documentación emitida y firmada por el usuario titular del referido servicio para representarle como si fuera él mismo, en todos los actos legales que contempla este Reglamento.
- 30) Suspensión del servicio:** Interrupción temporal del servicio, el cual puede ser propiciado por la prestadora ante la falta de pago de la facturación o por cualquier otra causa prevista en las normas aplicables a la materia.
- 31) Suspensión injustificada:** Cualquier interrupción en el servicio propiciada por la prestadora de un servicio que no presente en su balance deuda en atraso o que el mismo no refleje un consumo irregular que pudiere resultar en un uso fraudulento del servicio o que no tenga justificación contractual o legal.
- 32) Traslado del servicio:** Cambio de ubicación de un servicio que se realiza a solicitud del usuario titular o su representante autorizado, siempre que sea técnicamente posible y realizando el pago que corresponda.
- 33) Unidad de los Cuerpos Colegiados:** Órgano interno del INDOTEL, perteneciente a la Dirección de Protección al Usuario que tiene a su cargo la coordinación y apoderamiento de los Cuerpos Colegiados a los fines de que estos conozcan los Recursos de Queja.
- 34) Usuario:** Persona física o jurídica que accede de forma eventual o continua, a un servicio público de telecomunicaciones.
- 35) Usuario titular del servicio:** 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.

## **CAPÍTULO II. DISPOSICIONES GENERALES.**

### **Artículo 2. Del alcance.**

**2.1.** El presente reglamento constituye el marco reglamentario que se aplicará en todo el territorio nacional, para:

- a) Establecer principios básicos de derechos y obligaciones para la contratación y prestación de los servicios a fin de minimizar posibles controversias.
- b) El establecimiento de las normas y procedimientos que deberán aplicarse a la reclamación que formule el usuario en contra de la prestadora de uno o más servicios públicos de telecomunicaciones y que se suscite con ocasión de la prestación de dichos servicios.
- c) Regular la intervención del órgano regulador en aquellos casos en los que se compruebe que el derecho del usuario está siendo vulnerado de conformidad con la Ley.

**2.2.** Este Reglamento deberá ser interpretado de conformidad con la Ley y las regulaciones dictadas por el INDOTEL.

### **Artículo 3. Del objeto.**

El presente reglamento tiene por objeto prevenir y dirimir las controversias o conflictos surgidos entre usuarios y prestadoras de servicios públicos de las telecomunicaciones.

### **Artículo 4. Asuntos susceptibles de reclamación.**

**4.1** Sin que la siguiente lista tenga carácter limitativo, constituyen asuntos susceptibles de reclamación y en consecuencia, materia del presente Reglamento, aquellos relativos al cumplimiento efectivo respecto a la provisión del servicio, a una facturación acorde a lo consumido y en ocasión al contrato de servicio, instalación, activación o cancelación, traslado, suspensión o corte, retiro, averías, problemas de calidad en el servicio, falta de entrega o entrega tardía de la factura, si aplica, en el domicilio del usuario o en su dirección electrónica si el usuario así lo autorizare y en general, cualquier reclamo o queja basado en el servicio brindado, excepto reclamaciones de indemnización por daños y perjuicios.

**4.2.** A los fines del presente artículo se considera “problema de calidad en el servicio”, aquella irregularidad en la prestación de éste, que derive del inadecuado funcionamiento de la red, tales como: comunicación imperceptible, intermitencia, ruido, interferencia en la línea, señales borrosas y la imposibilidad o dificultad de recepción de la señal y su contenido; degradación de la velocidad de transferencia de datos (siempre y cuando no se trate de casos en los cuales el usuario haya consumido la totalidad de su paquete de datos), o bien de escuchar o hacerse escuchar, pérdida de audio, entre otros. Igualmente se considera problema de calidad de los servicios la inadecuada atención al usuario, la dilación en la corrección de averías y en la recepción de quejas y, en general, cualquier dificultad que impida que la prestación del servicio se realice conforme con las condiciones acordadas entre el usuario y la prestadora y los requisitos establecidos por el INDOTEL.

## **CAPÍTULO III. RECLAMO DEL USUARIO POR ANTE LA PRESTADORA.**

### **Artículo 5. De la obligatoriedad del proceso ante la Prestadora.**

**5.1** El usuario que desee reclamar faltas en la provisión del servicio deberá recurrir, en primer término, a la prestadora con la que ha contratado el servicio objeto de reclamación. Dicha prestadora será responsable frente al usuario titular o su representante autorizado y frente al INDOTEL, de atender y procesar gratuitamente toda reclamación relativa a la prestación del servicio que le presenten en tiempo hábil, conforme a los principios establecidos en la Constitución y las leyes aplicables, so pena de exponerse a las sanciones establecidas en el Capítulo XIII de la Ley.

**5.2** No se podrá apoderar al INDOTEL de ningún reclamo, sea éste un RDQ, CD o CQ, sin haber agotado previamente la vía ante la prestadora, de conformidad con las disposiciones del presente reglamento, con excepción de aquellos Casos de Denuncia que se encuentren fuera del ámbito de aplicación del presente Reglamento.

#### **Artículo 6. Reclamo ante la prestadora.**

La reclamación podrá ser presentada por: (i) el usuario titular del servicio; o (ii) un representante autorizado por el usuario titular.

#### **Artículo 7. De la representación por abogado.**

**7.1** No será necesaria ni obligatoria la representación o intervención de abogado en el proceso de reclamación ante la prestadora de los servicios públicos de telecomunicaciones, sin embargo, el reclamante que así lo desee podrá, a sus expensas, hacerse representar por un abogado.

**7.2** En ningún caso interpuesto ante el DAU, podrá existir condenación u obligación para la prestadora de cubrir costos, honorarios profesionales o costas legales resultantes de gestiones o diligencias iniciadas por el usuario titular o su representante autorizado, en ocasión de una reclamación por ante ésta.

#### **Artículo 8. Del gasto del procedimiento.**

De conformidad con la Ley, la reclamación que se interponga en virtud del presente Reglamento se efectuará de manera gratuita y no estará sujeta al pago de derecho de ningún tipo a la prestadora.

#### **Artículo 9. De la forma de presentación.**

**9.1** La reclamación se podrá presentar personal, por teléfono, a la dirección o línea telefónica que habilite la prestadora para estos fines. Asimismo, la prestadora podrá, si lo considera conveniente, habilitar otro medio de recepción de la queja, siempre que esto permita al reclamante obtener una constancia de la interposición de la misma.

**9.2** Toda prestadora deberá proveer por cualquier medio, el número de identificación de la reclamación, el nombre completo de la persona que lo atendió, fecha de interposición de ésta y el concepto. En caso de que el usuario solicite ante un centro de atención un comprobante impreso del reclamo asentado, la prestadora tendrá la obligación de proporcionarle el mismo. El no suministro por parte de la prestadora del nombre del representante que atendió al usuario, no impedirá el asentamiento del caso ante el INDOTEL.

**9.3** La provisión del número de identificación citado en el artículo anterior, quedará bajo la responsabilidad de la prestadora.

**9.4** El incumplimiento de las disposiciones del artículo 9.2 dará lugar a que el INDOTEL ejerza las facultades sancionadoras que le confiere la Ley.

#### **Artículo 10. Del plazo de presentación.**

**10.1** El plazo para la presentación de la reclamación por ante la prestadora es de tres (3) meses, contados a partir de la notificación del hecho que genera la controversia, exceptuando aquellos casos en que se produzca un robo de identidad, situación que dará lugar a que el usuario que ha sido perjudicado, tenga la posibilidad de interponer su reclamo a partir de que tenga conocimiento del hecho sin que para esto exista un plazo de prescripción.

**10.2** Para los casos distintos a robo de identidad, cuando la Dirección de Protección al Usuario se percate de que han sido asentados casos en inobservancia del plazo indicado en el párrafo que antecede, dicha Dirección procederá a pronunciar de oficio la prescripción de la acción.

**10.3** Cuando se trate de una reclamación sobre facturación, se presume que el usuario titular o su representante autorizado tiene como punto de partida para interponer su reclamo, la fecha establecida en la factura como último día hábil para el pago del servicio facturado.

**10.4** El pago por parte del usuario reclamante del monto impugnado, no tendrá ninguna consecuencia en cuanto a la continuación del proceso ante ningún organismo del INDOTEL.

#### **Artículo 11. Del acceso a los documentos relativos a la reclamación.**

El usuario titular o su representante autorizado tendrán derecho, en cualquier momento, a solicitar información sobre el estado de su reclamación. Es obligación de la prestadora permitirle el acceso a las informaciones y documentos relativos a la reclamación presentada. Para ello podrá expedir, por única y primera vez de forma gratuita, la copia física de los documentos e informaciones que le sea solicitada. Las prestadoras podrán habilitar el acceso a los mismos de manera electrónica, permitiéndoles descargarlos por vía de su página Web o enviándolos al cliente por correo electrónico a su solicitud.

#### **Artículo 12. De la decisión sobre la reclamación.**

**12.1** La decisión de la reclamación interpuesta por el usuario debe ser comunicada por la prestadora a través de cualquier medio, en un plazo que no excederá los quince (15) días calendario en los casos de facturación y siete (7) días calendario, para todos los demás casos susceptibles de reclamo. Cuando el reclamante así lo solicite, la prestadora deberá notificar por escrito, de forma impresa, en la Oficina o Centro de Atención elegido por el usuario, su decisión sobre la reclamación recibida.

**12.2** Queda a cargo de la prestadora comprobar la fecha de entrega de la notificación de respuesta citada en el párrafo anterior. En ausencia de esta prueba, se tomará como buena y válida la fecha indicada por el usuario de haber recibido la misma.

**12.3** El usuario titular o su representante autorizado que hubiere presentado una reclamación por ante una prestadora y transcurrido los plazos dispuestos en el artículo 12.1 de este Reglamento, no haya obtenido respuesta por parte de ésta, podrá dirigirse al INDOTEL y presentar su

reclamación según el motivo que se corresponda, sin necesidad de esperar que intervenga la decisión de la prestadora sobre el reclamo presentado.

**12.4** Luego de vencido el plazo que se le otorga a la prestadora para dar o ejecutar su decisión a la reclamación interpuesta, el usuario titular o su representante autorizado tendrá un plazo de cuarenta y cinco (45) días calendario para apoderar al INDOTEL de su caso. La inobservancia del plazo expresado en el presente artículo tendrá los mismos efectos que se citan en el artículo 10.2 del presente reglamento.

### **Artículo 13. De las condiciones para la interposición.**

**13.1** La prestadora no podrá negarse a recibir reclamaciones, ni condicionar la atención de las mismas al pago previo del monto o suma objeto del reclamo.

**13.2** En los casos en que la reclamación se origine por la disconformidad del usuario titular con la facturación, la prestadora no podrá, mientras se tramita la reclamación, exigir el pago de lo reclamado, proceder al corte o desconexión del servicio o poner término al contrato por el no pago del monto objeto del reclamo, salvo que dicha suspensión se fundamente en causas ajenas y distintas a las situaciones, deudas o inconformidades sujetas al reclamo del usuario.

**13.3** En los casos de reclamación sobre facturación en que existan valores pendientes de pago fuera del monto reclamado, el usuario deberá proceder al pago de los mismos a título de abono a cuenta, dentro del plazo establecido para estos fines en la factura.

**13.4** La interposición de un reclamo frente a la prestadora, no exime al reclamante de su obligación de pagar por concepto de consumos de servicios realizados, con posterioridad al reclamo.

**13.5** Si la reclamación por facturación es rechazada por la prestadora, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 23 del presente Reglamento, la prestadora podrá establecer un cargo por concepto de mora sobre el monto reclamado por el usuario titular o su representante autorizado, correspondiente al período de evaluación de la reclamación. El total del cargo por mora no podrá exceder el equivalente a la mitad de los días transcurridos durante la evaluación de la reclamación, sin que en ningún caso pueda exceder los quince (15) días calendario.

**13.6** Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 23, el usuario titular o su representante autorizado tendrá un plazo de quince (15) días calendario, a contar desde la fecha de la recepción de la notificación por parte de la prestadora del rechazo de la reclamación por facturación, para pagar el monto adeudado y la mora aplicable, conforme el artículo 13.5. En caso de no pagar el monto total en el plazo indicado, la prestadora podrá computar un cargo adicional por mora diario sobre el monto total adeudado, por cada día de retraso en el pago, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 13.7, 13.8, 13.9 y 13.10 de este reglamento.

**13.7** Cuando las condiciones de prestación y competencia en el mercado así lo requieran, el Consejo Directivo fijará mediante Resolución, la tasa máxima que la prestadora podrá cobrar al usuario, por concepto de mora. En ese caso, la tasa a ser utilizada, será la que resulte menor al dividir por día la tasa de la prestadora o la mensual establecida por el Consejo Directivo.

**13.8** La tasa fijada por el Consejo Directivo será aplicable una vez transcurridos treinta (30) días calendario desde la fecha de la publicación de la correspondiente resolución, en un diario de circulación nacional.

**13.9** Aun en el caso en que la tasa máxima de mora sea fijada por el Consejo Directivo, la prestadora podrá, si así lo desea, cobrar al usuario titular o su representante autorizado una tasa por mora inferior a la fijada por la vía reglamentaria por el órgano regulador.

**13.10** En los casos en que el usuario titular no presente alguna reclamación ante la prestadora y no proceda al pago del monto adeudado, a partir del vencimiento de la fecha límite de pago fijada en la factura, la prestadora podrá computar un cargo por mora diario, sobre el monto adeudado por cada día de retraso en el pago, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 13.5, 13.6, 13.7 que anteceden.

**13.11** La prestadora no podrá suministrar información crediticia del usuario titular a terceros en relación con los montos reclamados, ni afectar el historial crediticio del usuario hasta tanto no sea resuelta la reclamación de que se trate, so pena de ser sancionada por el Consejo Directivo del INDOTEL.

#### **Artículo 14. De la difusión del procedimiento.**

**14.1** Es obligación de la prestadora difundir e informar al usuario sobre el derecho que le asiste de reclamar ante la prestación del servicio contratado en las condiciones establecidas por la Ley y este Reglamento; así como los requisitos, plazos y forma de presentación de las reclamaciones y del proceso de atención de las mismas.

**14.2** Los requerimientos mínimos para la interposición de reclamos que deberán ser provistos por la prestadora a sus usuarios, serán aquellos contenidos en los artículos 5.1, 9, 10, 12, 19 y 22 de este Reglamento.

**14.3** La prestadora deberá colocar permanentemente en lugares visibles para los usuarios, carteles, folletos o afiches de orientación en sus oficinas comerciales de servicio al cliente y en las oficinas de los distribuidores autorizados de sus servicios. También deberá incluir cada cuatro (4) meses, material informativo al respecto en la factura que reciba el usuario titular y permanentemente en su oficina virtual o página Web, explicando brevemente los derechos que les asisten a los mismos, así como detallando el procedimiento de reclamación y sus plazos.

**14.4** La prestadora deberá remitir al INDOTEL, vía la DPU, dentro de los quince (15) días calendarios subsiguientes a su puesta en circulación, ejemplares de los carteles, folletos y afiches de orientación que confeccione, en cumplimiento del artículo 14.3 del presente Reglamento.

**14.5** Es obligatorio para la prestadora proveer a todo usuario titular al momento de la contratación del servicio, la información especificada en los artículos 14.1 y 14.2 de este Reglamento.

### **CAPÍTULO IV. DEL REGISTRO DE LA RECLAMACIÓN**

#### **Artículo 15. Del contenido del registro.**

**15.1** El registro de la reclamación por parte de la prestadora deberá contener la siguiente información:

1. Número de identificación del reclamo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 9.2 del presente Reglamento;

**2. Datos generales del reclamante, a saber:**

- Para las personas físicas: nombre, apellido, cédula de identidad y electoral o pasaporte, carnet de regularización migratoria, domicilio y números de teléfonos o correo electrónico, si los tuviere.
- Para las personas morales: nombre, domicilio y asiento social, número de registro nacional del contribuyente (RNC), nombre del representante que realiza la reclamación y números de teléfonos ( o correo electrónico, si los tuviere);

**2.1** La prestadora deberá llevar un registro de la reclamación presentada por su usuario titular o su representante autorizado y conservar éstos durante un (1) año, contados a partir de la fecha de su recepción, incluyendo las facturas que pudieran encontrarse asociados a la reclamación. Sin perjuicio de lo anterior, en los casos en que las decisiones de la prestadora sean recurridas por ante el INDOTEL, el registro correspondiente a dicho caso deberá ser mantenido hasta tanto intervenga una decisión definitiva sobre los mismos. De igual modo, deberán de conservarse por un período mínimo de un (1) año los contratos contado a partir de su finalización.

**2.2** Para las personas morales: nombre, domicilio y asiento social, número de registro nacional del contribuyente (RNC), nombre del representante que realiza la reclamación y números de teléfonos (facsimilar o correo electrónico, si los tuviere);

**3.** Fecha de presentación de la reclamación;

**4.** Objeto de la reclamación;

**5.** Monto reclamado, si corresponde y especificar si se trata de un monto de facturación recurrente o un consumo específico;

**6.** Documentos anexos a la reclamación, si los hubiere.

**15.2** La prestadora deberá llevar un registro de la reclamación presentada por su usuario titular o su representante autorizado y conservar éstos durante un (1) año, contados a partir de la fecha de su recepción. Sin perjuicio de lo anterior, en los casos en que las decisiones de la prestadora sean recurridas por ante el INDOTEL, el registro correspondiente a dicho caso deberá ser mantenido hasta tanto intervenga una decisión definitiva sobre los mismos.

**15.3** La prestadora está obligada a tomar todas las medidas necesarias para la conservación de los expedientes de reclamos, evitando que éstos sean adulterados, modificados o destruidos, total o parcialmente, durante el período indicado en el numeral 2.1 del artículo 15.1 del presente Reglamento.

**15.4** La prestadora deberá presentar al INDOTEL, vía DPU, en formato electrónico, un reporte trimestral dentro de los quince (15) días calendario siguientes al término de cada trimestre, el cual deberá contener lo siguiente:

- a)** En valor absoluto: i) totalidad de reclamaciones recibidas en el trimestre; y, ii) el número de reclamaciones recibidas por mes; iii) cantidad de reclamaciones solucionadas y pendientes por mes; y



- b)** En valores porcentuales: i) detalle de las reclamaciones por tipo de servicio y/o producto realizadas por los usuarios, clasificadas por zona geográfica; y, ii) porcentaje de casos solucionados y pendientes.

**15.5** El INDOTEL podrá publicar el reporte trimestral de reclamaciones en el portal de internet de la institución o en cualquier medio que considere pertinente, conforme el carácter público que se le otorga a dicha información.

**15.6** Luego de finalizar el procedimiento de un recurso, el INDOTEL sólo estará obligado a la conservación de la documentación del mismo, por un período de un (1) año contado a partir de la notificación a las partes de la resolución que pone fin al proceso administrativo.

## **CAPÍTULO V. DE LA INTERPOSICIÓN DE CASOS ANTE EL INDOTEL.**

### **Artículo 16. Caso de Información (CI).**

El usuario podrá tramitar un Caso de Información (CI) ante el DAU del INDOTEL, en los casos siguientes:

- a) Cuando solicite información sobre cualquier tema relacionado a las telecomunicaciones;
- b) Cuando suministre documentación o información con la finalidad de completar un expediente ya existente;
- c) Cuando requiera información sobre el procedimiento para interponer una denuncia, ante el INDOTEL, así como también ante las instituciones del orden público con facultad para llevar a cabo investigaciones sobre hechos ocurridos a través de medios de telecomunicación.

### **Artículo 17. Interposición de reclamos.**

**17.1** El usuario titular o su representante autorizado podrá interponer un reclamo ante el DAU a través de cualquier medio disponible por el INDOTEL. Si el usuario reclamante no es el usuario titular, el representante autorizado deberá depositar en el DAU constancia escrita de la autorización del usuario titular y los documentos detallados en el artículo siguiente del presente reglamento.

**17.2** Al momento de la recepción del reclamo, se procederá a completar un registro con los datos del reclamante y los documentos que se exige para tales fines por el INDOTEL, que serán remitidos por el DAU a la DPU, conjuntamente con cualquier otra información adicional.

**17.3** Al momento de la recepción del reclamo, se procederá a completar un registro con los datos del reclamante y los documentos que se exige para tales fines por el INDOTEL, que serán remitidos por el DAU a la DPU, conjuntamente con cualquier otra información adicional.

**17.4** Toda documentación que el usuario quiera hacer valer en su reclamo, debe ser remitida por cualquier vía el mismo día del apoderamiento ante el DAU o en su defecto, en cualquier otra instancia del proceso ante el INDOTEL, cuando requiera remitir una documentación adicional o cuando le sea solicitada. El INDOTEL deberá notificar dicha documentación a la prestadora en

un plazo no mayor a tres (3) días hábiles, a fin de no vulnerar el derecho de defensa de la prestadora.

**Párrafo:** Para documentos depositados por la prestadora deberá informársele al usuario a fin de respetar su derecho de defensa y siempre que esto se haga, la prestadora podrá en cualquier etapa del proceso ante INDOTEL, depositar los documentos que quiera hacer valer.

#### **Artículo 18. Del contenido de los formularios para interponer los casos ante el DAU.**

Las informaciones recogidas por el DAU en el registro para asentar el caso de que se trate, serán como mínimo las siguientes:

- a) Número de identificación del caso asignado por el DAU;
- b) Datos generales del reclamante, a saber:
  - 1. Para las personas físicas: nombre, apellidos, número de cédula de identidad y electoral, pasaporte o carnet de regularización migratoria, domicilio y números de teléfonos o correo electrónico, si los tuviere).
  - 2. Para las personas morales: nombre, domicilio y asiento social, copia del Registro Mercantil, número de registro nacional del contribuyente (RNC), nombre del representante que interpone el caso o recurso y números de teléfonos o correo electrónico, si los tuviere;
- c) Nombre de la prestadora contra la que se interpone el caso;
- d) Fecha de presentación de la reclamación ante la prestadora;
- e) Número de la línea o del contrato objeto de reclamo; así como también el número de la reclamación asignado por la prestadora y nombre y cargo del empleado de la prestadora que recibió la reclamación; ( en caso de no contar con esta información no será un motivo para que el DAU no proceda con el asentamiento del caso). El INDOTEL podrá requerir estas informaciones a la prestadora en cualquier fase del proceso.
- f) Fecha en que fue comunicada al reclamante la decisión de la prestadora, cuando aplique;
- g) Objeto de la reclamación;
- h) Monto reclamado, si corresponde, así como copia de la factura del servicio de telecomunicación objeto de la reclamación y de los recibos de pago en caso de que hubiere;
- i) Documentos adicionales que sirvan de apoyo a sus pretensiones, si los hubiere. La indisponibilidad de parte de la información indicada no impedirá la tramitación de la solicitud, conforme criterio de la Dirección de Protección al Usuario.

#### **Artículo 19. Del Caso de Pre Formalización (CPF).**

**19.1 Calificación.** Una vez asentado el caso por ante el DAU, el mismo será verificado por la Gerencia de Tramitación y Conciliación, quien canalizará el caso al departamento correspondiente, sea este el Departamento de Conciliación o el Departamento de Tramitación de Denuncias.

**Párrafo:** Los casos recibidos por la Gerencia de Conciliación y Tramitación de Denuncias serán remitidos al departamento correspondiente siempre que se haya completado el procedimiento de reclamo ante la prestadora y luego de que la misma no haya solucionado el inconveniente dentro de los plazos de quince (15) días calendario para los casos de facturación y siete (7) días calendario para los demás casos susceptibles de reclamo o ante la negativa del asentamiento de reclamo por parte de la prestadora al usuario. Si el usuario contacta al DAU antes de haber presentado el reclamo ante la prestadora o del vencimiento del plazo que ésta dispone para dar respuesta por escrito o solución a su reclamo, se tramitará como un Caso Referido a Prestadora.

**19.2 Del caso de Pre Formalización (CPF):** Una vez vencidos los plazos de respuesta por parte de la prestadora a los inconvenientes relacionados a facturación y otros motivos de reclamo, la Gerencia de Tramitación y Conciliación procesará el caso al Departamento de Conciliación en un plazo no mayor de dos (2) días hábiles contados a partir de la recepción del mismo por parte del DAU a los fines de que el Departamento de Conciliación requiera las informaciones y documentaciones preliminares tendentes a dirimir el conflicto entre las partes con antelación a la formalización del caso como un RDQ en los casos en que corresponda.

**Párrafo:** El Departamento de Conciliación una vez recibido el caso por parte de la Gerencia de Tramitación y Conciliación contará con un (1) día hábil para notificar a la prestadora correspondiente de la existencia del CPF y requerir cualquier información preliminar que estimare pertinente. La prestadora contará a su vez con tres (3) días hábiles para responder a los requerimientos del Departamento de Conciliación. Vencido el plazo de los tres (3) días hábiles, el Departamento de Conciliación contará con un (1) día hábil para notificar la respuesta obtenida de la prestadora al usuario reclamante.

**19.3** Si luego de agotados los plazos que anteceden, contados a partir de la interposición del CPF, la prestadora no resuelve el inconveniente de que se trate en el caso previamente expuesto, se procederá a notificar al usuario que se elevará de manera inmediata, sin más prórroga, el correspondiente RDQ ante el INDOTEL.

## **Artículo 20. Casos de Denuncia (CD).**

**20.1 Casos de Denuncia (CD).** Se elevará un Caso de Denuncia (CD) ante la denuncia de una avería o problemas de calidad en el servicio o ante la alegada violación a una disposición establecida en la Ley o en las reglamentaciones, resoluciones o disposiciones emitidas por el INDOTEL.

**20.2** Remitido el caso desde el DAU hasta la Gerencia de Tramitación y Conciliación y determinado que dicho caso corresponde a un CD por avería o por calidad en el servicio, el mismo será remitido al Departamento de Tramitación de Denuncias en un plazo no mayor de un (1) día hábil contado a partir de la recepción del caso por parte del DAU, y una vez recibido el caso por el Departamento de Tramitación de Denuncias, el representante apoderado del caso contará con un plazo no mayor de tres (3) días hábiles, en el cual notificará mediante cualquier medio fehaciente a la prestadora el asentamiento del CD y procederá a solicitar la información que considere pertinente para la solución del inconveniente.

**20.3** En el caso de los CD por otro motivo distinto de calidad en el servicio y avería, tan pronto sean recibidos por el DAU serán asignados al Departamento de Tramitación de Denuncias, el cual procederá a gestionar el caso correspondiente.

**20.4** Luego de haberse notificado a la prestadora el correspondiente CD por motivo de avería o calidad en el servicio el mismo deberá solucionarse en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles contados a partir del requerimiento de información efectuado por el Departamento de Tramitación de Denuncias. Si se comprueba la materialización de una avería o la existencia de problemas de calidad con el servicio, la prestadora deberá otorgar el crédito correspondiente por el tiempo que el cliente haya dejado de recibir el servicio o el mismo se encontrare con afecciones de calidad, conforme los reglamentos aplicables.

**20.5** En los casos en que no se demuestre la concurrencia de averías o afectación de la calidad del servicio, el Departamento de Tramitación de Denuncias procederá a concluir el caso.

**20.6** En todos los casos de avería y calidad en el servicio las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones deberán aportar las evidencias dentro de los plazos establecidos en la presente norma que demuestren la no existencia de una avería o mala calidad en el servicio. De no ser remitidas las informaciones pertinentes se presumirá que la responsabilidad no recae sobre el usuario.

**20.7** En los casos en que la prestadora no efectúe el crédito correspondiente luego de haberse evidenciado que la responsabilidad no recae sobre el usuario, dará lugar a que el INDOTEL ejerza las facultades sancionadoras que le confiere la Ley.

**20.8** En los casos de los CD por motivos distintos a calidad en el servicio y avería, el Departamento de Tramitación de Denuncias procederá a gestionarlos y buscar una solución a los mismos en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles, contados a partir de la recepción del caso por parte del precitado departamento. El Departamento de Tramitación de Denuncias, de considerarlo necesario, podrá solicitar a la Gerencia de Tramitación y Conciliación la extensión del plazo antes citado, según la necesidad de cada tipo de CD.

## **Artículo 21. Casos de Queja (CQ).**

**21.1 Casos de Queja (CQ).** Se asentará un Caso de Queja ante el DAU cuando se alegue que una prestadora ha incurrido en una violación a las disposiciones relativas al procedimiento de solución de controversias establecidas en el presente Reglamento o a las disposiciones del Reglamento Orgánico Funcional de los Cuerpos Colegiados del INDOTEL.

**21.2** Los CQ una vez asentados por el DAU, serán remitidos por este último al Departamento de Conciliación en un plazo no mayor de un (1) día hábil.

**21.3** El Departamento de Conciliación notificará a la prestadora recurrida, mediante cualquier medio fehaciente con acuse de recibo y copia del registro completado por el DAU, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la recepción del caso, para que tome conocimiento y remita a dicho departamento su exposición de motivos, debiendo la prestadora dar respuesta a los alegatos del reclamante en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles, contados a partir de la recepción de la comunicación a la que hace referencia este párrafo.

**21.4** Para los CQ relacionados a la negativa de la prestadora de suministrar un número de reclamo en favor de un usuario reclamante, no aplicará el procedimiento antes descrito, debiendo el Departamento de Conciliación notificar a la prestadora de la existencia del CQ en el plazo de un (1) día hábil contado a partir de la recepción del caso, teniendo como obligación la prestadora de asignar un número de reclamo en favor del usuario solicitante en un plazo no mayor de dos (2) días hábiles contados a partir de la notificación por parte del Departamento de Conciliación del asentamiento del CQ a la prestadora.

**21.5** El Departamento de Conciliación, luego de recibir la respuesta de la prestadora, y después de haber realizado las averiguaciones pertinentes, verificará que se haya dado cumplimiento a la disposición establecida en el presente Reglamento o en el Reglamento Orgánico Funcional de los Cuerpos Colegiados del INDOTEL, que haya dado origen al Caso de Queja (CQ) elevado. En caso de que sea efectivo el cumplimiento por parte de la prestadora, el indicado departamento procederá a concluir el caso.

**21.6** Si la prestadora no ha dado cumplimiento a las disposiciones establecidas en los plazos correspondientes, el Departamento de Conciliación notificará esta situación por cualquier vía a la Dirección de Protección al Usuario y la misma podrá requerir al Consejo Directivo del INDOTEL, sanción a la prestadora por incumplimiento de las disposiciones normativas correspondientes.

## **Artículo 22. Recursos de Queja (RDQ).**

**22.1** Se elevará un Recurso de Queja (RDQ) cuando no se lograre acuerdo favorable entre el usuario y la prestadora o cuando la prestadora no respondiera dentro del plazo previsto para la resolución de casos en CPF de conformidad con lo indicado en la presente norma.

**22.2** El Departamento de Conciliación notificará los RDQ a la prestadora recurrida, mediante cualquier medio fehaciente con acuse de recibo y anexo copia del registro completado por el DAU, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción del recurso elevado en su contra para que tome conocimiento y de respuesta a los alegatos del reclamante.

**22.3** El plazo antes indicado iniciará vencido el plazo de respuesta de los tres (3) días hábiles por parte de la prestadora para responder el CPF que le fue notificado en su momento por el Departamento de Conciliación y vencido el plazo de un (1) día hábil para que el departamento antes descrito proceda a contactar al usuario.

**22.4** La prestadora recurrida tendrá un plazo no mayor de seis (6) días hábiles, contados a partir de la recepción de la notificación que hace referencia el artículo 22.2 de este Reglamento, para presentar a la DPU por escrito, su posición respecto al recurso presentado, así como la documentación que le sirva de apoyo. Si transcurrido el plazo de seis (6) días hábiles que se concede a la prestadora, y ésta no ha suministrado la respuesta, se le concederá, si lo solicita, una única prórroga de tres (3) días hábiles para proceder a dar respuesta formal y por escrito del recurso de que se trate.

**Párrafo:** Si al momento en que el Cuerpo Colegiado se encuentre constituido, la prestadora no ha presentado su respuesta, entonces se considerará su derecho como caduco. Esta caducidad no exime al Cuerpo Colegiado de la obligación de estudiar y decidir sobre el fondo del recurso.

## **Artículo 23. De la no desconexión.**

**23.1** En los casos en que el reclamo se origine en la disconformidad del usuario titular con la facturación, la prestadora no podrá, mientras se produzca el acuerdo por ante el Departamento de Conciliación o intervenga la decisión del Cuerpo Colegiado sobre el caso, exigir el pago de lo reclamado, afectar el historial crediticio del usuario reclamante, proceder al corte o desconexión del servicio o poner término al contrato por el no pago del monto objeto de reclamo, salvo que dicha suspensión o cancelación se fundamente en causas ajenas y distintas a las situaciones, deudas o inconformidades sujetas al reclamo del usuario. Las prestadoras deberán de proteger los montos en disputa desde la notificación por parte del Departamento de Conciliación a la prestadora del CPF hasta tanto intervenga una decisión que ponga fin al proceso.

**23.2** Lo anterior no aplicará cuando el usuario que interponga la reclamación ante el INDOTEL posea su crédito afectado a propósito de la suspensión o cancelación de su servicio por falta de pago.

**23.3** En los casos en donde se evidencie que el RDQ cumple con los requisitos establecidos precedentemente, es decir que corresponda la protección del monto a propósito de una reclamación por parte del usuario y la prestadora no obtempere a la protección del monto en disputa, el Departamento de Conciliación procederá a notificar inmediatamente tome conocimiento de la situación al DAU a los fines de que este último asiente el correspondiente CQ por incumplimiento de lo dispuesto en la presente norma.

#### **Artículo 24. Procedimiento de Conciliación.**

**24.1** Cualquiera que sea el objeto del Recurso de Queja (RDQ), las partes podrán agotar primero la vía conciliatoria en el Departamento de Conciliación. En esta fase las partes intentarán llegar a acuerdo previo al procedimiento ante los Cuerpos Colegiados del INDOTEL.

**24.2** Una vez recibida la respuesta de la prestadora respecto del recurso presentado, el Departamento de Conciliación procederá a contactar al usuario reclamante en un período no mayor de dos (2) días hábiles, para exponerle la posición de la prestadora respecto del recurso. Este contacto podrá hacerse por cualquier medio fehaciente, siempre dejando constancia de la realización del mismo.

**24.3** En caso de que la carta de respuesta de la prestadora haya sido notificada al usuario por las vías de contacto establecidas, el Departamento de Conciliación procederá según las variantes siguientes:

**a)** Si la carta de respuesta es favorable para el usuario, se procederá a concluir el Recurso de Queja al término de tres (3) días hábiles luego de haber recibido su notificación. En este caso, el Departamento de Conciliación estará en la obligación de emitir un acta de cierre de conciliación donde conste el crédito otorgado o el acuerdo arribado, sin adentrarse en consideraciones de fondo.

**b)** Si la carta de respuesta es no favorable para el usuario y este expresa su deseo de continuar con el caso, el Departamento de Conciliación deberá mediar entre usuario y prestadora para arribar a un acuerdo en un plazo que no excederá de cinco (5) días hábiles los cuales contarán a partir de la recepción de la respuesta no favorable. Una vez finalizado el plazo de los cinco (5) días hábiles y la respuesta dada por la prestadora persiste como no favorable para el usuario, el Departamento de Conciliación procederá a apoderar a los

Cuerpos Colegiados del RDQ en un plazo de dos (2) días hábiles contados a partir de la recepción de la última respuesta. En caso de respuesta favorable se procederá conforme al literal a) del presente artículo.

**c)** Si la carta de respuesta es no favorable para el usuario y no obstante lo anterior, el usuario no desea continuar con el procedimiento, el Departamento de Conciliación estará en la obligación de hacer constar la intención del usuario en un acta de cierre de caso en un plazo no mayor de dos (2) días hábiles contados a partir de la notificación de la respuesta al usuario. La decisión del usuario de poner fin al proceso deberá de ser notificada mediante acta de cierre dentro del mismo plazo de los dos (2) días hábiles al usuario reclamante y a la prestadora involucrada en la controversia.

**d)** En caso de imposibilidad de contactar al usuario a los fines de notificarle la respuesta obtenida de la prestadora, en un plazo no mayor a tres (3) días hábiles contados a partir de la recepción de la respuesta, el Departamento de Conciliación procederá a remitir el caso a los Cuerpos Colegiados, mediante el acta de remisión a los Cuerpos Colegiados.

**Párrafo:** Cualquier acta que sea levantada por el Departamento de Conciliación, sea ésta un acta de conciliación o de cierre de caso, será firmada mediante firma digital por el representante que la redactó y debidamente notificada a las partes involucradas en el proceso en los plazos establecidos en los párrafos que anteceden.

**24.4** En caso de que el usuario se encuentre en desacuerdo con la respuesta emitida por la prestadora, el Departamento de Conciliación procederá a promover el acuerdo conciliatorio, pudiendo citar a las partes en conflicto, mediante carta con acuse de recibo o promover la interacción entre las partes involucradas en el conflicto por cualquier medio electrónico, a fin de celebrar sesiones de conciliación por las vías convenientes con el objetivo de formular propuestas para una transacción de la controversia. El Departamento de Conciliación podrá gestionar la materialización de un acuerdo entre usuario y prestadora desde la notificación del CPF hasta la finalización de los plazos para mediar según el tipo de respuesta obtenida por parte de la prestadora, sea esta favorable o no, una vez elevado el RDQ.

**24.5** El Departamento de Conciliación podrá promover un procedimiento de conciliación en línea o presencial en el cual tanto el usuario como la prestadora debidamente convocados deberán comparecer o participar dependiendo del medio utilizado para realizar el encuentro en la fecha y hora indicada por el INDOTEL.

**24.6** En la fase de conciliación la prestadora deberá remitir todas las evidencias que le sean requeridas por el INDOTEL. Las evidencias antes indicadas, deberán de ser aportadas por la prestadora dentro del plazo previsto de la conciliación del RDQ de que se trate. En caso de no respuesta por parte de la prestadora y una vez finalizado el plazo de conciliación, el caso será tramitado ante los Cuerpos Colegiados.

**24.7** Si las partes arribaran a un acuerdo amigable mientras el expediente se encuentre en la fase de conciliación, se levantará un acta que contendrá todas las informaciones y particularidades que individualizan el recurso conciliado, así como la forma y plazo en que serán ejecutadas las medidas que se deriven de dicho acuerdo. En la referida acta, deberá quedar constancia de la voluntad de las partes de haber aceptado el acuerdo previamente mencionado por cualquier medio. Un original de esta acta de conciliación deberá ser entregado a cada una de las partes y otro reposará en el expediente correspondiente. Este acuerdo constituye la

decisión del caso y por ende pone fin al procedimiento, teniendo dicho acuerdo plena fuerza ejecutoria.

**24.8** En los casos en que la prestadora incumpla con lo propuesto por la misma en el acuerdo de conciliación con el usuario reclamante, dará lugar a que la Dirección de Protección al Usuario notifique del incumplimiento a la prestadora y posteriormente al Consejo Directivo del INDOTEL a los fines de que este promueva la iniciación de un Procedimiento Sancionador Administrativo.

**24.9** Luego de celebrada la conciliación, si las partes no han podido llegar a un acuerdo, se apoderará a los Cuerpos Colegiados para el conocimiento del mismo. En caso de que las partes sólo hayan podido llegar a un acuerdo parcial, se apoderará a los Cuerpos Colegiados, pero sólo en cuanto a los aspectos que no pudieron ser resueltos en la fase conciliatoria.

## **CAPÍTULO VI. DE LOS CUERPOS COLEGIADOS.**

### **Artículo 25. Apoderamiento ante los Cuerpos Colegiados.**

Se apoderará a los Cuerpos Colegiados de los RDQ en los siguientes casos:

1. Cuando vencido el plazo de los seis (6) días hábiles indicado en el artículo 22.4, no haya sido recibida la respuesta de la prestadora. En los casos en que la misma haya solicitado prórroga, el vencimiento del plazo precitado se computará una vez vencido el plazo de la prórroga, el cual no podrá ser en ningún caso mayor a tres (3) días hábiles.
2. Cuando agotada la vía conciliatoria llevada a cabo por el Departamento de Conciliación, las partes no hayan podido llegar a un acuerdo.
3. Cuando las partes o una de estas no comparezca(n) o no responda(n) por las vías pertinentes para materializar la conciliación o no asistan a la reunión conciliatoria.

### **Artículo 26. De la composición de los Cuerpos Colegiados.**

Los Cuerpos Colegiados estarán integrados por tres (3) personas seleccionadas de una lista de personas elegibles, de conformidad con el Reglamento Orgánico Funcional de los Cuerpos Colegiados.

### **Artículo 27. Recusación de los Cuerpos Colegiados.**

**27.1** Todo miembro de un CC podrá ser recusado por cualquiera de las partes, si existen circunstancias de tal naturaleza que den lugar a dudas justificables respecto a su imparcialidad e independencia en la solución del RDQ sometido al CC. De igual modo serán causales de recusación aquellas detalladas en el reglamento que establece el Procedimiento Sancionador Administrativo del INDOTEL.

**27.2** La parte que desee recusar a un miembro del CC deberá notificarlo por escrito, citando las causas y aportando las pruebas que motivan la recusación a la Unidad, a la otra parte, al miembro del CC que recusa y a los demás integrantes del CC. Esta notificación debe de realizarse dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha en que se le comunicó la designación del miembro del CC objeto de la recusación.



**27.3** El miembro recusado tendrá un plazo de dos (2) días hábiles contados a partir de la recepción de la comunicación de la parte actuante para remitir a la Unidad de CC su respuesta sobre a los alegatos de la recusación, sin que dicha contestación o en su defecto su silencio, sea vinculante. Sus comentarios serán notificados a la parte que ejerce la recusación y a los demás árbitros.

**27.4** Una vez efectuada la primera sesión de trabajo, los miembros del CC sólo podrán ser recusados por motivos surgidos con posterioridad a la fecha en que fue celebrada dicha sesión.

**27.5** A partir de la recepción de la solicitud de recusación la Unidad de CC de modo provisional, procederá con la suspensión de la función del recusado como miembro del CC correspondiente, dicha acción no implica de modo alguno la aceptación de los motivos de fondo que dieron origen a la misma.

**27.6** El Consejo Directivo conocerá y decidirá definitivamente sobre la recusación de cualquier miembro del CC en los casos previstos en este Reglamento. El plazo para rendir esta decisión es de diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de la respuesta del miembro del CC colegiado o vencido el plazo otorgado en el presente reglamento en favor de este para producir su contestación de defensa.

**27.7** La decisión tomada por el Consejo Directivo respecto del fondo de los motivos que dieron origen a la recusación, deberá ser comunicada por cualquier medio fehaciente con acuse de recibo al miembro del CC objeto de recusación una vez finalizado el plazo de los diez (10) días hábiles citados en el párrafo que antecede.

**27.8** Mientras interviene la decisión definitiva respecto de la pertenencia o no de la recusación formulada, la Unidad de los CC procederá a designar un nuevo miembro de la Lista de Elegibles con la finalidad de que el procedimiento de conocimiento del RDQ no se vea perjudicado. Desde el momento de la suspensión del Miembro del CC objeto de recusación hasta el momento de la designación de un sustituto, los plazos relacionados al conocimiento del RDQ permanecerán suspendidos, reanudándose los mismos una vez haya sido formalmente designado el sustituto que completa la conformación del CC y habiendo sido agotada la fase de notificación a las partes involucradas del nuevo miembro que procederá a conocer su recurso.

## **Artículo 28. Convocatoria. Lugar de sesiones.**

**28.1** La Unidad de los Cuerpos Colegiados tendrá a su cargo la convocatoria de los miembros de los Cuerpos Colegiados, quienes se reunirán tantas veces sea necesario, para conocer y deliberar de manera conjunta, sobre el o los recursos que les sean asignados, en la fecha, hora y lugar que sea indicado. Las sesiones para conocer de los casos asignados podrán realizarse de modo presencial o por cualquier medio electrónico o digital, ya sea a través de llamadas telefónicas, video conferencias, entre otros.

**28.2** Una vez recibido el caso por parte del Departamento de Conciliación, la Unidad de Cuerpos Colegiados tendrá un plazo de dos (2) días hábiles para coordinar el apoderamiento del Cuerpo Colegiado que conocerá el RDQ así como el suministro a los Miembros que compongan el mismo de todos los documentos que conforman el expediente de que se trate.

### **Artículo 29. De la Unidad de los Cuerpos Colegiados.**

La Unidad de los Cuerpos Colegiados tendrá a su cargo, además, la función de expedir copias certificadas de las piezas del expediente o conjunto del mismo, así como notificar las decisiones adoptadas por los mismos; la primera copia será de forma gratuita.

### **Artículo 30. Del proceso por ante los Cuerpos Colegiados.**

**30.1** El conocimiento y ponderación de los Recursos de Queja (RDQ) por ante los Cuerpos Colegiados se hará por escrito y tendrá un carácter privado, hasta tanto sea notificada su decisión a las partes.

**30.2** La comparecencia personal podrá ordenarse de oficio o a requerimiento de una de las partes.

### **Artículo 31. Del plazo en que decidirá el Cuerpo Colegiado apoderado.**

**31.1** El recurso será resuelto por el Cuerpo Colegiado apoderado del caso, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su apoderamiento.

**31.2** De manera excepcional, el plazo anterior podrá ser extendido por decisión del Cuerpo Colegiado apoderado, para requerir a las partes, información adicional a la contenida en el expediente o para solicitar a otros órganos públicos o privados, o a cualquier departamento del INDOTEL, las opiniones, inspecciones y/o experticias que consideren pertinentes, así como para ordenar cualesquiera otras medidas de instrucción del proceso.

### **Artículo 32. De la representación por abogados.**

**32.1** No será necesaria ni obligatoria la representación o intervención de abogado por ante los Cuerpos Colegiados del INDOTEL. Sin embargo, el reclamante que así lo desee podrá, a sus expensas, hacerse representar por un abogado.

**32.2** En ningún caso podrá existir condenación u obligación para la prestadora, de cubrir costos, honorarios profesionales o costas legales resultantes de gestiones o diligencias iniciadas por el usuario titular o su representante autorizado en ocasión de un recurso.

### **Artículo 33. De las decisiones de los Cuerpos Colegiados.**

Todas las decisiones que emanen de los Cuerpos Colegiados serán adoptadas por mayoría de votos. El miembro que se encuentre en desacuerdo con la decisión adoptada por la mayoría del Cuerpo Colegiado, podrá emitir de forma concomitante un voto disidente o salvado razonado.

### **Artículo 34. Efectos de las decisiones de los Cuerpos Colegiados.**

Las decisiones de los Cuerpos Colegiados serán ejecutorias desde el momento de su notificación a las partes.

### **Artículo 35. Recursos contra las decisiones de los Cuerpos Colegiados.**

Las mismas podrán ser recurridas por ante la Jurisdicción del Tribunal Superior Administrativo dentro del plazo de treinta (30) días hábiles conforme lo establecen las Leyes núms. 13-07 y 107-13.

### **Artículo 36. De los gastos del procedimiento.**

El recurso que se interponga en virtud del presente Reglamento por ante los Cuerpos Colegiados, se procesará de manera gratuita y no estará afectado por el pago de derechos de ningún tipo.

### **Artículo 37. De las notificaciones del pronunciamiento de los Cuerpos Colegiados.**

**37.1** La decisión emanada de los Cuerpos Colegiados, homologada por el Consejo Directivo, será notificada por la Unidad de los Cuerpos Colegiados a las partes interesadas, mediante carta con acuse de recibo, carta por correo certificado, correo electrónico, acto de alguacil o cualquier otro medio efectivo de notificación.

**37.2** La notificación reunirá las siguientes formalidades: 1) fecha y número del recurso y del pronunciamiento; 2) fecha de notificación y entrega del mismo, 3) dirección o domicilio donde se hace entrega o dirección de correo electrónico del receptor en caso de notificarse vía electrónica ; y, 4) nombre y firma de la persona que recibe la notificación o acuse de recepción en caso de notificarse de manera electrónica. Dicha notificación deberá ser acompañada de un ejemplar firmado de la decisión del Cuerpo Colegiado que origina la notificación.

### **Artículo 38. De la Transacción.**

**38.1** En cualquier estado o instancia en que se encuentre el procedimiento, las partes podrán arribar a un acuerdo transaccional respecto de las pretensiones y/o reclamaciones de que se trate, debiendo levantarse acta de dicha conciliación. En el acta se harán constar las informaciones y particularidades que individualicen el recurso transado y la forma en que se ejecutarán las medidas que se deriven de dicho acuerdo.

**38.2** En cualquier estado o instancia en la que se encuentre el expediente contentivo de la reclamación del usuario, tanto el Departamento de Conciliación como la Unidad de Cuerpos Colegiados previo al apoderamiento de un Cuerpo Colegiado, tendrá la potestad de ordenar la fusión de expedientes a los fines de evitar la duplicidad de casos provenientes del mismo usuario que posean el mismo objeto.

**38.3** En caso de que se proceda con la fusión de dos expedientes que se encuentren en distintas fases del procedimiento se mantendrá abierto o en curso aquel que se encuentre en la etapa más avanzada o más próxima a la fase decisoria del caso.

**38.4** Una vez cualquiera de las áreas internas determine la procedencia de la fusión de dos expedientes se procederá a notificar a las partes involucradas en el procedimiento por cualquier medio fehaciente. Deberá de constar en el expediente que se mantenga en estado abierto la constancia de la notificación a la parte interesada de la fusión de los casos objeto de reclamo.

## **CAPITULO VII. DE LA INTERVENCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL INDOTEL.**

### **Artículo 39. Intervención del Consejo Directivo del INDOTEL.**

**39.1** Darán lugar a la intervención del Consejo Directivo todas las decisiones, individuales o colectivas, producto de prácticas económicas perjudiciales a los usuarios, publicidad engañosa, cláusulas abusivas y publicidad dolosa ejecutadas por las prestadoras de conformidad con la reglamentación correspondiente.

**39.2** La intervención del Consejo Directivo podrá efectuarse, de la siguiente forma: (i) Como resultado de un apoderamiento directo por el usuario afectado por las medidas o decisiones adoptada por la prestadora; o (ii) de oficio, como resultado del análisis de la conducta exhibida por la prestadora.

**39.3** El procedimiento a seguir para interponer el caso a que se refiere el artículo precedente, será el establecido por la Ley para los casos que son de la competencia del Consejo Directivo.

## **CAPITULO VIII. DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y FINALES.**

### **Artículo 40. Entrada en vigencia.**

**40.1** El presente reglamento entrará en vigencia en tres (3) meses contados a partir de la publicación en un periódico de circulación nacional.

**40.2** Las reclamaciones presentadas con anterioridad a la entrada en vigencia de este Reglamento serán procesadas conforme los procesos de reclamación vigentes hasta ese momento.

### **Artículo 41. Disposición Derogatoria.**

El presente Reglamento deroga la resolución núm. 071-03 y el reglamento contenido en la resolución núm. 013-17 del Consejo Directivo del INDOTEL.