

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

RESOLUCIÓN NÚM. 033-2020

QUE DICTA EL REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET.

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, promulgada el 27 de mayo de 1998, reunido válidamente, previa convocatoria, dicta la presente **RESOLUCIÓN**:

Con motivo de la aprobación del **REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET**, puesto en consulta mediante la Resolución del Consejo Directivo del **INDOTEL** núm. 047-19 en fecha 10 de julio del 2019.

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

ÍNDICE TEMÁTICO	Pág.
I. Antecedentes de hecho.-	2
II. Examen de la competencia del órgano regulador y normas aplicables.-	4
III. Comentarios recibidos de las partes y motivación del INDOTEL.-	6
* Comentarios generales	6
* Comentarios sobre el Artículo 1. Definiciones	12
* Comentarios sobre el Artículo 2. Objeto	26
* Comentarios sobre el Artículo 4. Solicitud de nuevo servicio	27
* Comentarios sobre el Artículo 5. Derechos Básicos de los Usuarios	27
* Comentarios sobre el Artículo 6. Derecho de acceso al servicio	32
* Comentarios sobre el Artículo 7. Contrato de servicio	36
* Comentarios sobre el Artículo 8. Derecho continuidad del servicio acceso a Internet	41
* Comentarios sobre el Artículo 9. Obligaciones de las prestadoras	49
* Comentarios sobre el Artículo 10. Transparencia de información y condiciones de prestación	58
* Comentarios sobre el Artículo 11. Condiciones de las mediciones de velocidad e indicadores de calidad	59
* Comentarios sobre el Artículo 12. Gestión de Tráfico	60

* Comentarios sobre el Artículo 13. De los equipos, sistemas y terminales asociados	63
* Comentarios sobre el Artículo 16. Disposiciones derogatorias	64
* Comentarios sobre el Artículo 17. Entrada en vigencia	65
IV. Parte dispositiva.-	67
Reglamento	69

I. Antecedentes de hecho.-

1. En fecha 8 de julio de 2015, el Consejo Directivo del **INDOTEL** dictó la resolución núm. 016-15, que aprobó la “**NORMA DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA Y ACCESO A INTERNET**” que establece los parámetros, mediciones y los respectivos valores objetivos a los que se obligan a cumplir a nivel nacional las prestadoras de servicios de telefonía y de acceso a Internet fijo y móvil, provistos a través de la red pública de telecomunicaciones, independientemente de la tecnología que utilicen;

2. En el año 2018, el **INDOTEL** realizó una solicitud de opiniones al público en general con el objetivo de identificar aquellos aspectos que entendieran necesarios regular por parte del **INDOTEL**, relativos a la prestación del servicio de acceso a Internet/Transmisión de datos, mediante la cual se recibieron los comentarios de **COMPañÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A. (CLARO)**, los usuarios **José Domínguez, Juan Polanco, Jefferson Guerrero, la Alianza para una Internet Asequible (A4AI)** y el **Capítulo ISOC.DO**;

3. Así mismo, en el marco del desarrollo de las Mesas Técnicas de Regulación (MTR), el **INDOTEL** planteó la necesidad e interés de dictar una norma general que regule las relaciones entre prestadoras y usuarios de Internet, que garantice sus derechos y establezca sus obligaciones, de conformidad con el artículo 101 de la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98, quedando esto reflejado en el documento de Resultados y Compromisos de la MTR y plasmado en la agenda regulatoria aprobada por el Consejo Directivo para el año 2019;

4. En fecha 10 de julio de 2019, mediante la Resolución núm. 047-19 el Consejo Directivo del **INDOTEL** colocó en consulta pública el Reglamento General del Servicio de Acceso a Internet, cuyo dispositivo reza textualmente de la siguiente forma:

PRIMERO: ORDENAR el inicio del proceso de consulta pública para dictar el “**REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET**”, cuya propuesta se encuentra anexo a la presente resolución, formando parte integral de la misma.

SEGUNDO: OTORGAR un plazo de cuarenta y cinco (45) días calendario, contados a partir de la fecha de la publicación de la propuesta de reglamento, para que los interesados presenten las observaciones y comentarios que estimen convenientes al **REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET**, 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 físico o en formato electrónico, redactados en idioma español, dentro del plazo anteriormente establecido, en las oficinas del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (**INDOTEL**), ubicadas en el Edificio Osiris, marcado con el número 962 de la Avenida Abraham Lincoln de esta ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, en días y horas laborables; o por correo electrónico a la dirección consultapublica@indotel.gob.do, 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 Internet, en la dirección www.indotel.gob.do, así como tenerla a disposición de los interesados en la oficinas del **INDOTEL**, ubicadas en la primera planta del Edificio Osiris, situado en la avenida Abraham Lincoln Núm. 962 de esta ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, 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 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, Núm. 358-05.

5. En fecha 25 de julio de 2019, fue publicado un extracto de la Resolución núm. 047-19 en el periódico “El Nuevo Diario”, con la indicación de que el texto completo se encontraba disponible en el sitio Web del **INDOTEL**;
6. En 6 de septiembre de 2019, se recibieron los comentarios de la empresa **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A.** (en lo adelante **CLARO**), en torno a la referida Consulta Pública;
7. El 9 de septiembre de 2019, fueron recibidas de manera independiente, las observaciones realizadas sobre la resolución núm. 047-19 por parte de las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **ALTICE DOMINICANA, S. A.**, (en lo adelante **ALTICE**), **TRILOGY DOMINICANA, S. A.**, (en lo adelante **VIVA**) y el **CENTRO NACIONAL DE CIBERSEGURIDAD** (en lo adelante **CNCS**);
8. En fecha 1 de noviembre de 2019, a solicitud de la Prestadora de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **CLARO** fue celebrada una reunión consultiva entre el equipo de la Dirección de Regulación y Defensa de la Competencia del **INDOTEL** y dicha Concesionaria, a los fines de aclarar las posibles dudas que pudieran existir respecto a la Reglamentación propuesta por este órgano regulador de las telecomunicaciones y los comentarios recibidos;
9. En fecha 22 de noviembre de 2019, fue publicado en el periódico “HOY” un aviso haciendo de público conocimiento la convocatoria de audiencia pública de la Resolución del Consejo Directivo núm. 047-19, con el objetivo de que los interesados presenten de manera verbal ante

el **INDOTEL** los comentarios y observaciones realizados por escrito a la citada Resolución, referentes al “**REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET**”, fijándose la fecha de celebración de la audiencia para el 29 de noviembre de 2019 a las diez 10 A. M., en las instalaciones del **INDOTEL**;

10. El día 29 de noviembre de 2019, a las 10:00 a. m., fue celebrada en el salón multiusos del **INDOTEL**, la audiencia pública previamente indicada, en la se escucharon los argumentos de los representantes de **VIVA, CLARO** y **ALTICE**.

II. Examen de la competencia del órgano regulador y normas aplicables.-

11. Nuestra Carta Magna establece que toda persona tiene derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, a una información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y las características de los productos y servicios que pretende usar o consumir, bajo las previsiones y normas establecidas por la ley. Las personas que resulten lesionadas o perjudicadas por bienes y servicios de mala calidad, tienen derecho a ser compensadas o indemnizadas conforme a la ley¹;

12. De igual forma, el artículo 147 de la Constitución Dominicana establece que los servicios públicos están destinados a satisfacer las necesidades de interés colectivo y serán declarados por ley, por lo que a tales fines: 1) El Estado garantiza el acceso a servicios públicos de calidad, directamente o por delegación, mediante concesión, autorización, asociación en participación, transferencia de la propiedad accionaria u otra modalidad contractual, de conformidad con esta Constitución y la ley; 2) Los servicios públicos prestados por el Estado o por los particulares, en las modalidades legales o contractuales, deben responder a los principios de universalidad, accesibilidad, eficiencia, transparencia, responsabilidad, continuidad, calidad, razonabilidad y equidad tarifaria; 3) La regulación de los servicios públicos es facultad exclusiva del Estado. La ley podrá establecer que la regulación de estos servicios y de otras actividades económicas se encuentre a cargo de organismos creados para tales fines;

13. Que de conformidad con el literal “b” del artículo 84 de la Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98, el Consejo Directivo del **INDOTEL** tiene la potestad reglamentaria para tomar cuantas decisiones sean necesarias para regular el sector de las telecomunicaciones; y que una de sus funciones es dictar reglamentos de alcance general y normas de alcance particular, dentro de las reglas y competencias fijadas por dicha Ley, y manteniendo el criterio consultivo de las empresas prestadoras de los diversos servicios públicos regulados y de sus usuarios;

14. Por el precitado artículo 147 de la Carta Magna el Estado, por medio de la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98, ha delegado en el **INDOTEL** la regulación y supervisión del desarrollo de los servicios públicos de telecomunicaciones en nuestro país;

15. Por su parte, la Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98 (en lo adelante “Ley”), promulgada en fecha veintisiete (27) de mayo del año mil novecientos noventa y ocho (1998) constituye el marco regulatorio que debe aplicarse en todo el territorio nacional para regular la instalación, mantenimiento y operación de redes, la prestación de servicios y la provisión de

¹ Art. 53, Constitución Política de la República Dominicana, de fecha 13 de junio de 2015.

equipos de telecomunicaciones. Estatuto legal que se complementa con los reglamentos que dicta el **INDOTEL** al respecto²;

16. Conforme al mandato de la Constitución de la República y de la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98, el **INDOTEL**, en nombre del Estado, debe regular y mantener la vigilancia en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, asegurando que sea correcta, efectiva, eficaz y continua, y garantizando mayores estándares de calidad, igualdad, servicio universal y transparencia en la contratación y prestación de estos servicios; funciones que viene realizando desde su creación, mediante la adopción de normativas tendentes a regular las relaciones entre las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y sus respectivos usuarios;

17. El artículo 77, literal “c” de la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98, 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;

18. Así mismo es función del **INDOTEL**, como órgano regulador, asegurar el cumplimiento de las obligaciones de los concesionarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, conforme dispone el literal “h” del artículo 78 de la citada Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98;

19. Que conforme las facultades que tanto nuestra Carta Magna como la Ley General de Telecomunicaciones le otorgan al órgano regulador, el **INDOTEL** debe adecuar y adaptar las disposiciones regulatorias conforme cambia el desarrollo del mercado y el surgimiento de nuevas tecnologías de información y comunicación, de forma tal que dichos instrumentos resulten realmente eficaces para la garantía de los derechos de los usuarios y el establecimiento de las obligaciones para los distintos agentes involucrados en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones;

20. 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;

21. 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 aplicable para la elaboración de reglamentos: (i) la audiencia de los ciudadanos afectados en sus derechos e intereses, y (ii) la participación del público;

² Artículo 2 de la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98.

22. Conforme a lo dispuesto por el artículo 93 de la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 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;

23. Visto lo precedentemente señalado, este Consejo Directivo tiene el deber de ponderar los comentarios que ha recibido con ocasión de la puesta en consulta pública el “**REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET**”, contenida en su resolución núm. 047-19;

24. La aprobación de esta propuesta regulatoria ha agotado un extenso y transparente proceso de consulta pública, durante el cual fueron evaluadas las distintas propuestas de las partes que acreditaron interés;

25. En este sentido, conforme se indica anteriormente, durante el período de consulta pública habilitado por este Consejo Directivo, se recibieron comentarios no vinculantes por parte de: las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones **VIVA, CLARO y ALTICE** y el **CNCS**, los cuales han sido debidamente ponderados por este Consejo Directivo, y cuyas consideraciones al respecto son presentadas en el cuerpo de la presente Resolución;

26. Que, a continuación, se presentan de manera sucinta las observaciones y comentarios expuestos por los interesados, los cuales luego de su justa ponderación y pausado análisis, han conducido a que este Consejo Directivo adopte modificaciones sobre la propuesta original, que parten estrictamente de las observaciones recibidas, las cuales se incorporan en la parte dispositiva de esta resolución;

III. Comentarios recibidos de las partes y motivación del INDOTEL.-

* Comentarios generales

27. Que de manera general, en su escrito de comentarios, el **CNCS** tiene a bien señalar lo siguiente:

Obligatoriedad de gestión de indicadores de Ciber-exposición. Los telcos recibirán de manera periódica del CNSS vía INDOTEL, indicadores de ciberseguridad del espacio de direcciones IP que inciden de manera directa en la postura de riesgo en nuestro ciberespacio. Los Telcos deberán hacer acuse de recibo de dicha comunicación y expresar los tiempos y mecanismos de reducción del indicador. En caso de no responder de manera apropiada y oportuna el regulador y/o el CNCS podrán publicar los indicadores de Ciber-exposición al público en general.

Mantener base de datos WHOIS precisa y actualizada. Los telcos deben garantizar que todas las instituciones públicas, privadas, académicas y sociedad civil tengan sus bloques de direcciones IP y números de sistema autónomo (ASN por sus siglas en inglés) debidamente documentados en la base de datos WHOIS. Esto facilitará tanto la prevención y análisis de seguridad, como la gestión de incidentes.

28. Que por su parte la Prestadora de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **VIVA**, expresa lo siguiente:

La reglamentación para el acceso de este servicio no sólo debe incluir las prerrogativas a favor de los usuarios sino también las características y condiciones que deberán ponderar las prestadoras de este servicio, incluyendo en su regulación medidas que sean factibles para todos los entes actuantes en el mercado, creando obligaciones que coloquen a todas las prestadores en igualdad de condiciones observando los principios legales existentes relativos a libre y leal competencia.

La aplicación del Reglamento General del Servicio de Acceso a Internet (en lo adelante, el “Reglamento”) deberá realizarse considerando e incluyendo las normativas que en la actualidad inciden, de manera directa o indirecta, en los servicios relacionados al acceso a Internet; varios de los elementos incluidos en el Reglamento han sido discutidos y estandarizados con anterioridad en otras normas, por lo que es necesario que el análisis e implementación del mismo esté vinculado a elementos ya normalizados.

i. Estructura del Reglamento, disgregación modalidades de Internet.

De manera general, y analizando el texto sugerido en su conjunto, la principal observación de VIVA va orientada a la necesidad de estructuración del Reglamento, entendemos de vital importancia que las disposiciones incluidas en el mismo sean clasificadas, determinadas o segmentados por tipo de Internet y servicio, en modalidades.

Si bien es cierto que el Reglamento discurre sobre el servicio de acceso a Internet, que es un único servicio, el mismo se encuentra segmentado en distintas modalidades, y de ello dependerán las particulares para prestar el servicio. De una lectura general del Reglamento no es posible determinar de manera precisa si las disposiciones de los distintos artículos que lo conforman se refieren al acceso a Internet móvil o a Internet fijo, en la mayor parte de las disposiciones pareciera que hablamos del Internet fijo por los conceptos que abarca, pero no debería dejarse a la interpretación estas disposiciones, sobretodo cuando se incluyen penalidades económicas y créditos a favor de los usuarios que dependerán de ello.

La mayor problemática en esta ambigüedad general del Reglamento, es que determinar la modalidad del servicio para el acceso a Internet es esencial a la hora de verificar las condiciones y obligaciones que asumirá la prestadora frente a sus usuarios. Por ejemplo, el alcance y cobertura del Internet dependerá de si es fijo o móvil, ya que cada uno tiene particularidades propias que inciden en la prestación del servicio.

*Conforme lo establece el Reglamento en sus artículos 2 y 3 relativos al objeto y alcance, respectivamente, el mismo aplicará a las relaciones establecidas entre los usuarios del servicio de Internet, **en cualquiera de sus modalidades**, y las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones que ofrecen el servicio de acceso a Internet (el subrayado es nuestro). De esto se deriva la necesidad de que sea estructurado el Reglamento atendiendo a la modalidad de Internet de que se*

trate, VIVA como prestadora de servicios de telecomunicaciones y de servicio de acceso a Internet, entiende que muchas de las disposiciones que incluye el Reglamento son determinadas para una modalidad de Internet, por lo que resulta preciso la aclaración de la redacción en ese sentido del documento en general.

29. Que de manera general **CLARO** realizó sus propios comentarios a la propuesta reglamentaria, en los cuales expresa lo que a continuación se señala:

El servicio de voz y el servicio de internet, son ambos servicios de telecomunicaciones, regulados por la Ley General de Telecomunicaciones sin ningún tipo de jerarquización expresa o implícita, por lo que nos preguntamos: ¿Cuál ha sido el fundamento legal o incluso factual para que el INDOTEL determine parámetros distintos para definir lo que es una Avería tipo 2 para el servicio de voz y otro distinto para el servicio de internet o para la compensación aplicable?

El cambio en la definición de avería para el servicio de internet sería discriminatorio, porque la interrupción del servicio y la aplicación de los principios de continuidad y de igualdad deben aplicarse de manera transparente y por igual a servicios de voz como de internet.

Como explicáramos de manera más extensa en el anexo, sugerimos mantener uniforme el criterio de definición de avería/compensación y elemento central de red, tanto para el servicio de voz como para el servicio de Internet, para evitar distinción o preferencia sobre uno de los servicios, habiéndolos definido la ley en igualdad de condiciones, es decir, servicios de telecomunicaciones.

Además de este elemento injustificado de privilegio, los cambios propuestos no toman en cuenta ni el tamaño ni el desarrollo del mercado en los servicios de internet, por lo que la drástica reducción del número de usuarios para considerar una avería tipo 2 resultaría en obligaciones desproporcionadas para las prestadoras y en un manejo de información que, sin dudas, confundiría a la mayoría de los usuarios

2. Velocidad: Degradación y Garantía de Velocidad

La calidad del servicio está asociada a los volúmenes de tráfico y estos son el resultado de un comportamiento estadístico que responde a patrones de uso inestables por su naturaleza, cuyas variaciones son empujadas por la introducción de nuevas aplicaciones y servicios ajenos a la empresa que ofrece el acceso. La industria ha venido supliendo la relación costo/byte la cual viene creciendo de manera exponencial disminuyendo a la inversa sus márgenes, lo que demuestra que el modelo ha transferido altos beneficios a los usuarios actuales. Introducir nuevas variables puede provocar distorsiones que a largo plazo podrían desfavorecer a los usuarios ante la limitada capacidad de las prestadoras de asumir nuevas obligaciones que incrementarían extraordinariamente el costo de los servicios.

La norma en estudio, no toma en consideración lo antes expuesto, sino más bien que incluye nuevos parámetros y obligaciones a las prestadoras, sin detenerse a analizar las reglamentaciones ya vigentes en el país y el comportamiento del internet fijo e internet móvil.

De permanecer las obligaciones planteadas en la Resolución en consulta, tendrían un efecto contrario en los objetivos enumerados en el artículo 77 de la Ley General de Telecomunicaciones, específicamente, el promover el desarrollo de las telecomunicaciones y defender y hacer efectivos los derechos de las prestadoras.

Por un lado, se definen el principio de neutralidad de la red, las OTT y se marcan los lineamientos para la gestión de tráfico, pero al mismo tiempo, se establece un porcentaje, muy bajo por cierto, para considerar cuando existiría degradación en el servicio de internet fijo y, de manera contraria a la realidad técnica del servicio, se pretende obligar a las prestadoras a garantizar una velocidad para el internet móvil, lineamientos ambos que conllevan análisis más profundos y que de la forma planteados son de imposible cumplimiento.

Sugerimos y solicitamos al INDOTEL que la discusión de este Reglamento se haga de manera más exhaustiva y participativa a través de la celebración de reuniones técnicas entre el Regulador y las prestadoras, donde nos permitamos analizar los reglamentos, protocolos y acuerdos vigentes que definen las condiciones que se han querido regular en el Reglamento y de ese esfuerzo saquemos una herramienta consensuada que permita el cumplimiento sin traumas del propósito buscado.

30. En adición, la prestadora **CLARO** realizó comentarios sobre los numerales 2, 3 y 4 de los antecedentes de la resolución núm. 047-19:

Comentario: *sorprende la afirmación que se hace en este párrafo cuando se indica que “Las prestadoras resaltan la falta de un reglamento sobre el servicio de acceso a internet”. ¿A cuáles prestadoras se refiere? Ya existe la norma de Calidad, la Resolución 69-17 que dicta las medidas para la activación y facturación de los servicios móviles de datos y los protocolos de ventas y publicidad de los servicios públicos de telecomunicaciones, acordados en las Mesas Técnicas de Regulación y de Usuarios del año 2018; ambos esfuerzos posteriores a la Norma de Calidad del Servicio de Telefonía y Acceso a Internet, complementan cualquier aspecto con relación al servicio de datos.*

De hecho, en el numeral 4, más abajo, se establece que fue el mismo INDOTEL que planteó la necesidad de dictar una norma que regule la prestación de los servicios de Internet.

La reglamentación actualmente vigente en el país resulta ser suficiente para garantizar el normal desarrollo y evolución de este servicio. Hay normas relacionadas con los derechos y obligaciones de los usuarios y prestadoras de servicios de telecomunicaciones que son aplicables por igual a los servicios de Internet. Esos derechos y obligaciones se corresponden con las que han sido las mejores prácticas en la mayoría de los países donde el desarrollo del Internet ha sido adecuado y esto fue lo que Claro depositó en la solicitud de opiniones públicas descrita en el siguiente numeral 3.

31. Que sobre el primer punto planteado en el escrito de observaciones del **CNCS**, este Consejo Directivo entiende como una obligación de toda concesionaria la seguridad de sus redes

y las comunicaciones que por ellas cursan, por lo que acoge parcialmente lo propuesto, quedando como obligación de las prestadoras implementar planes de mejora cuando sea detectada una vulnerabilidad o ciber-exposición;

32. En cuanto al segundo punto, es importante resaltar que WHOIS es un sistema distribuido de consultas de información sobre recursos de Internet y no es una base de datos única con gestión centralizada. Por el contrario, los datos de registro se guardan en distintas ubicaciones y son administrados por un tercero que se encarga de establecer sus propias pautas para el servicio de WHOIS, en consonancia con los requisitos mínimos establecidos en sus contratos con la *Internet Corporation for Assigned Names and Numbers* (ICANN). En la República Dominicana el responsable de dicho registro no es el Indotel, pues en la actualidad, cada Registro Regional de Internet (RIR) posee su propio servicio de consultas WHOIS con información de los recursos de Internet asignados por cada uno de ellos (los 5 RIR) a las organizaciones ubicadas en sus respectivas regiones de servicio. Para la región de América Latina y el Caribe, le corresponde al *Latin America and Caribbean Network Information Centre* (LACNIC). El servicio WHOIS que proporciona LACNIC permite realizar consultas sobre los Números de Sistemas Autónomos (ASN) y bloques de direcciones IP asignados por LACNIC y es el responsable de mantener dicha información actualizada. En este sentido, se procede con el rechazo de dicho pedimento;

33. Que sobre lo comentado por **VIVA**, este Consejo Directivo tiene a bien aclarar que el Reglamento aplica al servicio de acceso internet en cualquiera de sus modalidades, como bien indica el artículo 3 del mismo y de hecho se puntualiza de manera expresa en las disposiciones que aplican a internet fijo y las que aplicarían a internet móvil. Además, el reglamento propuesto, hace la distinción de manera clara en varios de sus artículos, por ejemplo, en el mismo artículo 1 se puntualiza cuáles disposiciones aplican solo a internet fijo, como es el caso de la definición de “Degradación”;

34. Sobre lo comentado por **CLARO**, en relación al establecimiento de regulaciones distintas para servicios diferentes, este Consejo Directivo debe aclarar que si bien muchas de las disposiciones aplicables para el servicio de telefonía en lo que se refiere a los derechos de los usuarios son aplicables también para el servicio de acceso a Internet, esto no implica que no pueda existir un tratamiento normativo diferente para servicios distintos; la misma Ley núm. 153-98 en su artículo 101.2 prevé la potestad que tiene el **INDOTEL** de dictar otros reglamentos para otros servicios;

35. Es por esto, que respecto a lo argumentado por **CLARO** acerca del servicio de voz y del servicio de acceso a Internet, se trata de dos servicios con características técnicas, económicas y sociales distintas, y por tanto, su reglamentación se ha de establecer de manera individual para cada uno de ellos;

36. Que el Órgano regulador, está facultado por la Constitución de la República y por la Ley Núm. 153-98, para garantizar los derechos de los usuarios y tiene la autoridad suficiente para realizar cambios en el marco regulatorio vigente en materia de telecomunicaciones. En este sentido, es función de **INDOTEL** dictar las normas que entienda mejor protejan el interés público; en el perfeccionamiento de esta función podrán haber diferencias entre criterios en el tiempo, lo cual no debe entenderse como una camisa de fuerza para el órgano regulador. Como se dijo anteriormente no todos los servicios son iguales, pero además las situaciones que prevalecen cuando se dictan las regulaciones no son iguales en el tiempo, a la vez que se reconoce el valor de

la previsibilidad regulatoria y la armonización entre servicios en particular, en condiciones de convergencia tecnológica;

37. En conclusión, la Administración pública tiene la facultad legal de establecer o modificar sus propios criterios, siempre actuando en favor del interés general, el cual se encuentra en constante evolución, según las necesidades de sus administrados.

38. Que en cuanto a la observación realizada por **CLARO** sobre velocidad y calidad, este reglamento no propone nada nuevo y se basa en reglamentaciones ya vigentes para asegurar la velocidad del servicio contratada por el usuario, la cual se debe hacer conforme a lo establecido en la Norma de Calidad del Servicio de Telefonía y Acceso a Internet resolución núm. 016-15 y así lo establece el artículo 8 de la referida resolución y el artículo 11 del reglamento propuesto;

39. Que a lo anterior se suma el derecho que tiene el usuario a recibir por parte de su prestadora, servicios públicos de telecomunicaciones en forma continua, sin interrupciones injustificadas y en condiciones de calidad conforme a lo acordado por las partes, a lo establecido en los títulos habilitantes y la reglamentación vigente, de conformidad con lo reconocido en el artículo 8 del Reglamento sobre derechos y obligaciones de los usuarios y prestadores de servicios públicos de telecomunicaciones;

40. Que el párrafo III del artículo 11 rememora a las Prestadoras del Servicio de Acceso a Internet (PSAI) el criterio establecido en internet móvil para este indicador de velocidad conforme el artículo 9 de la Resolución núm. 016-15, que será en base a la velocidad promedio publicada. En este sentido, las PSAI están obligadas a publicar sus mediciones de velocidad promedio para cada uno de los planes y tecnologías de acceso a Internet;

41. En fecha 1 de noviembre del 2019, fue celebrada una reunión técnica a solicitud de la prestadora **CLARO** a los fines aclarar algunas dudas sobre el alcance y obligaciones puestas a su cargo por la regulación de marra;

42. Ante la consulta de **CLARO** sobre cuales prestadoras indicaron que hace falta un reglamento de internet, se le recuerda que, **ADOMTEL**, entidad que agrupa varias concesionarias, y **GSMA** resaltaron la inexistencia de un Reglamento sobre el servicio de internet en los comentarios de consulta pública enviados previo a la aprobación de la resolución núm. 016-15. Igualmente **ADOMTEL**, solicitó mientras se debatía el reglamento general del servicio telefónico: eliminar el “servicio de datos” del alcance de dicha resolución por considerar que este es un impugnable error de derecho, entendiéndose así que el reglamento del servicio telefónico no podría serle aplicable al servicio de datos o internet;

43. Sobre lo comentado por **CLARO**, sobre que no es necesario regulación adicional al servicio de acceso a Internet, el Consejo Directivo del **INDOTEL** estima prudente recordar que, entre otras, son funciones del órgano regulador³ las siguientes:

- *Elaborar reglamentos de alcance general y dictar normas de alcance particular, dentro de las pautas de la presente Ley;*
- *Regular aquellos servicios en los que la ausencia de competencia resulte perjudicial al usuario;*

³ Artículo 78 Ley Núm. 153-98

- *Dictar normas técnicas que garanticen la compatibilidad técnica, operativa y funcional de las redes públicas de telecomunicaciones, la calidad mínima del servicio y la interconexión de redes. Dichas normas se adecuarán a las prácticas internacionales y a las recomendaciones de los organismos internacionales de que forme parte la República Dominicana;*

44. Que si bien es cierto, tal y como señala **CLARO** en su escrito, existe una Normativa que regula los parámetros de calidad con que deben ser prestados estos servicios y existe otra pieza legal que en parte regula algunos derechos que deben preponderar en la relación comercial entre los usuarios y las prestadoras de servicios de acceso a internet, no es menos cierto también, que tal y como fue explicado previamente en los considerandos que dan lugar a la aprobación de la resolución de este Consejo Directivo núm. 047-19, **la masificación del uso de los servicios de telecomunicaciones, conjuntamente con su uso creciente, hacen necesario emitir una norma especializada que contenga los aspectos y principios básicos relacionados con la prestación del servicio de acceso a internet**; es por esta razón que esta normativa propuesta viene a complementar las ya existentes estableciendo aspectos intrínsecos propios de la prestación de este Servicio;

* Comentarios sobre el Artículo 1. Definiciones

45. Que, en lo referente a la definición de **Avería**, la Prestadora de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **CLARO**, en su escrito de comentarios agrega lo siguiente:

La cantidad de dos mil (2,000) usuarios para cualquiera de los segmentos de mercado, en relación con el porcentaje de un cinco por ciento (5%), es muy desproporcional e ínfimo para calificar una avería tipo 2. La distancia entre ambos parámetros es muy amplia y para las prestadoras sería inmanejable, porque generaría más reportes y otras obligaciones de publicidad que, lejos de ayudar al usuario, podría crear confusión y una percepción distorsionada respecto a la frecuencia de averías realmente significativas.

Además de desproporcionado y complicado, el cambio en la definición de avería para el servicio de internet sería discriminatorio, porque la interrupción del servicio y la aplicación de los principios de continuidad y de igualdad debe aplicarse de manera transparente y por igual a servicios de voz como de internet. Lo que debería ocurrir es que, como bien se estableció en la Norma de Calidad, se unifique en este reglamento la definición que ya existe para el servicio telefónico, establecido en la Resolución No. 110-12 del INDOTEL y ratificado por la Resolución No. 016-15.

El Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones y las prestadoras de servicios deben de velar por la continuidad y la calidad del servicio, asegurándose que las prestadoras “compensen” al usuario por las interrupciones sufridas; esto último sin importar que la avería afecte a un solo usuario o a 30,000 usuarios y esto ya está asegurado para todos los servicios de telecomunicaciones en las disposiciones compensatorias dispuesta en el Reglamento de Derechos y Deberes (Res. 062-17).

(...)

Disminuir la cantidad de usuarios afectados para el servicio de internet, con la única intención de notificar al INDOTEL, porque es sabido por todos que ya la compensación está asegurada, no tiene sentido práctico ni fundamento legal o beneficio alguno.

Dicha disminución aumentaría drásticamente las notificaciones de fallas, lo cual impactaría considerablemente en los recursos y procesos necesarios, cuando, como ya explicáramos, la cantidad de clientes de una falla no incide en la obligación a cargo de las prestadoras de retribuir a los clientes por el servicio no percibido. La cantidad de procesos y reportes que habría que implementar debido a esto, tanto en el regulador como en las prestadoras, generaría un estado de agitación en el sector que devendría en desinformación y una percepción errada del usuario sobre la estabilidad y calidad de los servicios.

En otro orden de ideas, en lugar de proponer como único parámetro para las averías Tipo II un porcentaje de usuarios afectados, se propone disminuir arbitrariamente el criterio del número de clientes afectados que sería tratado bajo el proceso de averías Tipo II. A todas luces, esto parte de una premisa errónea: asumir que todas las prestadoras de servicio tienen el mismo número de clientes. Las prestadoras del servicio tienen distinta cantidad de clientes y en consecuencia el criterio afectaría mucho más a quien tiene mayor cantidad de usuarios.

Lo más conveniente sería que el número de usuarios sea cónsono y se corresponda con el cinco (5%) de la base de clientes del segmento de mercado del servicio afectado, lo cual es fácil de determinar, porque las prestadoras reportamos al INDOTEL mensualmente la cantidad de líneas por tipo de servicio ofrecido...

Propuesta:

Proponemos, de manera principal, que se mantenga sin variación la definición de avería que actualmente disponen el Reglamento General de Servicio Telefónico (Res. 110-12, modificada por la Res. 003-13) y la Norma de Calidad (Res. 016-15).

De manera accesoría, y sólo para el caso de que no sea acogida la propuesta principal, formulamos que esta definición sea como se plantea a continuación:

b) Avería tipo 2: *Interrupción temporal, general o parcial del servicio, debido a la falla de un elemento central de red o que afecte a por lo menos un cinco por ciento (5%) de la base de clientes del segmento de mercado del servicio afectado, calculado en base al reporte mensual o trimestral de cuentas que las prestadoras hacen al INDOTEL por disposición de la Resolución No. 141-10, sobre Indicadores Estadísticos.*

46. Que por su parte, sobre la misma definición **VIVA**, realizó sus comentarios al respecto:

*La resolución número 016-15 de Norma de Calidad del Servicio de Telefonía y Acceso a Internet, establece en su artículo 1, que las **averías tipo 2** se consideran cuando la interrupción en la red afecte por lo menos un 5% de la base de clientes del segmento de mercado del servicio afectado o 30,000 usuarios afectados. La reducción*

propuesta por el Reglamento respecto a la cantidad mínima de usuarios que sean afectados para que se tipifique una avería tipo 2 es significativa, ya que esto implicará que cualquier tipo de interrupción sería considerada como una avería tipo 2 por la cantidad de usuarios que involucra. En adición, el Reglamento establece una serie de procesos que deberán ser agotados para este tipo de avería, que en la realidad práctica no se correspondería a una interrupción que afecte a esta cantidad de usuarios.

En vista de lo anterior, VIVA entiende pertinente que se mantenga el número mínimo de usuarios afectados establecido en la resolución número 016-15, o que en su defecto, se establezca una cantidad media entre la cantidad establecida en el Reglamento y la establecida en la resolución número 016-15.

Asimismo, la definición y aplicación de las definiciones de “avería tipo 1 y 2” deberán segmentarse atendiendo a la modalidad de Internet, ya que el alcance en un avería en red móvil o fija es distinta.

47. Que finalmente sobre esta misma definición, **ALTICE** propone lo siguiente:

El cambio realizado en la cantidad en comparación al Reglamento General de Servicios Telefónico para el número de usuarios afectados en el caso de Avería tipo 2 es desproporcionado, e irracional con relación a las empresas con un volumen alto de clientes, pues hablamos de una reducción de 30,000 a 2,000.

PROPUESTA DE ALTICE: *Considerando que el tipo de avería determina las condiciones de tratamiento de la misma e impone obligaciones para las prestadoras. Por tal razón, sugerimos se mantenga conforme al Reglamento General de Servicio Telefónico, o en su defecto mantener solo el 5%.*

48. Que sobre los comentarios recibidos sobre el cambio del concepto de avería es oportuno señalar que el órgano regulador está facultado para garantizar los derechos de los usuarios y basándose en las prácticas internacionales y recomendaciones de organismos internacionales, puede cambiar en todo momento sus normativas conforme la potestad que la propia Ley núm. 153-98 le concede y en este caso el criterio que se le debe dar a las “averías” y particularmente la forma en la que debe ser compensado el o los usuarios ante interrupciones en sus servicios. El **INDOTEL**, en su calidad de órgano regulador de los servicios públicos de telecomunicaciones, está amparado en el poder que tiene la administración sobre sus propios actos y en base al cual tiene también no sólo la facultad de revisión de los mismos sino el deber de revisar⁴, aún “de oficio”; siempre que con ello persiga el bien e interés general, tal y cual es el caso que nos ocupa;

49. Que sobre lo argumentado por **CLARO**, **ALTICE** y **VIVA** sobre la definición de avería tipo 2, este Consejo Directivo luego de ponderar los comentarios recibidos de parte de las prestadoras de servicios, este Consejo Directivo ha decidido acoger la solicitud de mantener la definición de “avería tipo 2” vigente en la referida resolución núm. 016-15 y el Reglamento General de Servicio

⁴ Existe consenso en la doctrina respecto de la facultad que tiene la Administración de revisar los actos de carácter provisional que la misma emite, y en ese sentido ha sido señalado que “El acto administrativo definitivo o de mero trámite, no firme, es susceptible de revisión, modificación y/o sustitución, según los casos, por vía de los recursos administrativos ordinarios (...). Además, es posible la revisión de oficio(...). DROMI, Roberto, Derecho Administrativo. Editorial de Ciencia y Cultura. 11va edición. Argentina. 2006, p. 1201

Telefónico (modificado con la Resolución 003-13), reconociendo, tal y como fue expresado por una de las prestadoras que la “compensación” en proporción de la duración de las averías es un derecho que le corresponde a todos los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, de conformidad con la resolución núm. 062-17;

50. Que al respecto al comentario de **VIVA** sobre las averías tipo 1 y 2, este Consejo Directivo aclara que la segmentación para fijo o móvil a la que se refiere dicha prestadora ya está contemplada en las definiciones de “Segmento de mercado” y “avería tipo 2” y por tanto decide rechazar la solicitud. Ahora bien, en cuanto a compensación o aplicación de créditos a usuarios, esta propuesta de reglamento sí mantiene el mismo criterio de segmentación por modalidad de pago (prepago o renta base) conforme al Reglamento de Servicio Telefónico con la particularidad de que la “degradación” sólo es aplicable a Internet fijo conforme lo establece el artículo 1 del presente reglamento;

51. Que, sobre la definición de **Degradación**, en su escrito **ALTICE** argumenta lo transcrito a continuación:

La definición debe ser eliminada, considerando que en términos de la configuración de la red de datos, una degradación en el servicio no necesariamente represente la afectación de la capacidad de recibir el servicio contratado.

En el hipotético caso de que se mantenga la definición tiene que ser revisada para que contemple la realidad del servicio ofrecido, especialmente para excluir del alcance del término degradación los servicios que son contratados con degradación de velocidad al alcanzar ciertos niveles de consumo, o la degradación experimentada por ejecución del artículo 12 del Reglamento.

PROPUESTA DE ALTICE: Eliminar toda referencia a degradación del alcance del Reglamento.

52. Que por su parte **CLARO**, sobre la definición **Degradación**, señala en su escrito de comentarios lo transcrito a continuación:

La calidad del servicio está asociada, entre otros factores, a los volúmenes de tráfico y estos son el resultado de un comportamiento estadístico que responde a patrones de uso muy inestables cuyas variaciones son empujadas por la introducción de nuevas aplicaciones y servicios ajenos a la industria que ofrece el acceso. De hecho, la velocidad recibida o percibida por el usuario en un momento determinado no tiene como único factor el ancho de banda que recibe de la prestadora sino el comportamiento de los servidores, aplicaciones, a los que está accediendo el usuario.

En sus esfuerzos por suplir el ancho de banda demandado por el mercado, las PSAI han venido supliendo el crecimiento exponencial de la demanda de anchos de banda, y asumiendo de manera directa el incremento de la inversión resultante de esa relación costo/byte. Mientras esto ocurre, los ingresos no registran niveles de crecimiento similares, lo que resulta en un modelo que ha venido transfiriendo altos beneficios a los usuarios. Así las cosas, introducir nuevas variables puede provocar distorsiones que a largo plazo penalice más a los usuarios.

Establecer cualquier tipo de porcentaje, en este caso un 10% que a simple vista luce muy bajo, debería ser objeto de un análisis técnico y la enumeración de parámetros y criterios objetivos, conforme lo establece la misma Norma de Calidad y la recomendación UIT-T E.800, que dispone que las características de calidad deben ser observables y mensurables.:

Parámetro de Calidad del Servicio: Definición del alcance de un criterio de calidad del servicio con límites claros y un método de medición explícito para poder asignar un valor cuantificable o calificable. Los parámetros de calidad del servicio se miden, ya sea objetivamente, con medios técnicos (medición de los atributos físicos de circuitos, redes, elementos de red y señales), o subjetivamente (calidad del servicio percibida), a través de encuestas y pruebas subjetivas realizadas entre los usuarios.

Este nuevo concepto se agrega en las definiciones de esta propuesta reglamentaria con la intención de que, si el cliente percibe una disminución de un 10% de la velocidad del servicio de Internet fijo la prestadora proceda a compensar, porque se le dará el mismo tratamiento de una avería; pero nos parece que antes de fijar ese porcentaje debió realizarse el análisis necesario y responder algunas preguntas y planteamientos que aquí quedaron en el aire, como son:

¿Cómo se estaría midiendo la velocidad para determinar la degradación del servicio, y de su resultado el efecto de acreditar? ¿Sería suficiente la queja del usuario sin la comprobación/verificación de la prestadora? ¿Dónde queda el debido proceso de que la prestadora tenga la oportunidad de agotar su fase de comprobación del reporte? No está definido el proceso y la metodología a utilizar para establecer la degradación y la continuidad del servicio. Estos son elementos que deben quedar claros, si se pretende establecer parámetros que determinen la degradación o no del servicio. Recordemos que la condición del módem, cableado y puerto interior, jacks, etc., están bajo el control del usuario y éste tiene la opción y la facultad de manejar con servicios técnicos independientes estos elementos, por lo que habría que dejar bien claro el proceder para determinar bajo cuales circunstancias se considera un servicio degradado en su funcionamiento.

La ambigüedad y complejidad en la medición de la degradación, nos lleva a buscar una solución más objetiva, palpable y beneficiosa, tanto para el usuario del servicio de internet como para las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, y es la de transparentar al usuario las velocidades contratadas y promedio, dependiendo de si el servicio es fijo o móvil, explicándole al cliente los factores que pueden alterar la velocidad y sobre todo la capacidad y velocidad requerida para las diferentes funciones.

(...)

El Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones, a través de algunos Reglamentos vigentes, protocolos y acuerdos arribados en las mesas de regulación técnica y de usuarios a finales del año 2018, enumera y reconoce el derecho de los usuarios en cancelar el servicio si el mismo no puede disfrutarse conforme las especificaciones contratadas.

El Reglamento sobre los Derechos y Obligaciones de los usuarios establece en su artículo 4 literal h, lo siguiente:

“Disponer de siete (7) días hábiles, luego de ser contratado un servicio para cancelar los mismos si éste presenta mal funcionamiento y ha sido reportado por el usuario dentro del citado periodo. La prestadora dispondrá de un plazo máximo de setenta y dos (72) horas para subsanar el inconveniente reportado. Una vez vencido este plazo sin respuesta efectiva de la prestadora, el usuario podrá cancelar el contrato de prestación del servicio, pagando los consumos realizados y sin cargos adicionales. Para los casos de planes empaquetados, el usuario tendrá la opción de mantener los demás servicios de forma separada si éste así lo desea. Si el usuario titular opta por cancelar todos los servicios tendrá que pagar las penalidades asociadas a los servicios cuyo funcionamiento no ha sido reclamado.”

Con este derecho otorgado al cliente, queda claramente establecido la potestad que se le reconoce al usuario de poder cancelar el servicio, sin limitarlo a un porcentaje de “degradación”, lo que, como hemos mencionado más arriba, es algo complejo de determinar y documentar, pues como hemos comentado el resultado de la medición se ve afectada hasta por el punto desde donde se realiza la medición.

Por otro lado, el artículo 4 del Reglamento de de Solución de Controversias (Res. 013-17), dispone:

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 los servicios, 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.

Así las cosas, entendemos que es mucho más fácil y resulta más beneficioso para el usuario disponer del derecho de poder cancelar el servicio en caso de que el mismo no disponga de la calidad reglamentaria en el servicio contratado, luego de agotado el proceso de revisión técnica por parte de la prestadora y el cliente continuar con el problema por un tiempo, conforme los plazos establecidos para las Averías Tipo I.

Propuesta:

En ese sentido, de manera principal, proponemos que se anule del Reglamento en cuestión el concepto o definición en todos los artículos del término “Degradación”.

En caso de que no sea acogida nuestra propuesta principal, planteamos, de manera accesoria, que la definición de degradación sea de la siguiente manera:

Degradación: *Deterioro de la calidad del servicio durante una comunicación establecida, de forma particular, medida desde el puerto o módem inalámbrico interno del usuario donde la prestadora entrega el servicio, hasta uno de los equipos del usuario para el disfrute del mismo.*

- 53.** Que sobre la definición de “Degradación” y la solicitud de **ALTICE** de que sea eliminada la misma de la propuesta regulatoria, este Consejo Directivo rechaza la misma, en el sentido de que la salvedad de excluir aquellos servicios contratados con “degradación” de velocidad al alcanzar ciertos niveles de consumo, ya está contemplado en el artículo 7 del presente reglamento. Sin embargo, se procederá a agregar un párrafo nuevo para esclarecer la regulación;
- 54.** No obstante, es preciso aclarar que este concepto de “degradación” definido en este artículo 1 sólo es aplicable al servicio de acceso a Internet fijo y no al Internet móvil, tal como se indica en su definición en el referido artículo;
- 55.** Que sobre esta misma definición, de cara a las preguntas que **CLARO** realiza en su escrito, tanto el artículo 11 de este reglamento propuesto como en la Resolución núm. 016-15 pueden responder dichas inquietudes en cuanto a los conceptos de velocidad contratada por el usuario (para los casos de Internet fijo), particularmente conforme a lo establecido en los artículos 7, 8 y 9 de la “Norma de Calidad del Servicio de Telefonía y Acceso a Internet” aprobada mediante la resolución núm. 016-15;
- 56.** Que igualmente el concepto de degradación definido en el artículo 1 del presente reglamento, se deja establecido en el artículo 8 cómo procede hacer la aplicación del crédito por degradación sólo para las mediciones de velocidad en internet fijo. No obstante, se estará aclarando en el presente reglamento sobre cómo el usuario estaría realizando dichas mediciones y se establecerán algunas pautas que permitirán aclarar en este sentido el proceso de cara al usuario y las prestadoras;
- 57.** Que la ambigüedad y complejidad ha sido creada en todo momento por las mismas prestadoras al momento de publicitar sus servicios de internet refiriéndose a velocidades teóricas, con la coletilla “de hasta X Mbps” y también con el no cumplimiento de la Norma de calidad, que exige sean publicadas las velocidades promedio en los planes de internet móvil. En este sentido, se debe rechazar tanto la propuesta de anular el concepto de “degradación” como la propuesta de redacción manera accesoria, propuesta por **CLARO**;

58. Que para el servicio de acceso a Internet el escenario para medición de la degradación siempre ha sido, es y será mucho más sencillo y fácil de determinar porque el usuario sí sabe la velocidad que está contratando (10, 20 o 40 Mbps, etc.) y solo si este comprueba una disminución de un 10% de su velocidad contratada mediante el mecanismo de medición de la velocidad establecido por la prestadora, de conformidad con el párrafo I del artículo 11 y, lógicamente, luego de reportada dicha degradación a su prestadora ésta no haya sido resuelta a partir de 6 horas de ocurrida entonces le corresponde a la prestadora aplicarle un crédito; No obstante, se modifica el párrafo I del artículo 8 acogiendo la ampliación del plazo a horas “laborables” y también se agrega un párrafo adicional al artículo 11 para aportar más claridad al respecto;

59. Con relación a la interrogante de la prestadora **CLARO**, sobre el debido proceso que debe contar la prestadora para agotar la fase de comprobación del reporte de degradación del servicio de Internet, es importante establecer que ante estos casos se cumplirá con el procedimiento establecido en el Reglamento de Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras, conforme la Resolución del Consejo Directivo núm. 013-17;

60. Que, sobre la definición de **Neutralidad de la Red**, en sus argumentos **CLARO**, resaltó lo siguiente:

Las prestadoras del servicio de internet, a los fines de procurar la estabilidad de sus redes deben poder realizar algunas restricciones de velocidad, particularmente en redes móviles o su equivalente en reducción de calidad de streaming de ciertos contenidos. En algunas ocasiones, por necesidad técnica, se requiere optimizar a través de algunos medios las condiciones de uso para garantizar una mejor disponibilidad del servicio a los usuarios. Las políticas de degradación de velocidad deben existir y el usuario debe acogerse a las normas y políticas de uso justo definidas por los proveedores. El acceso siempre estará garantizado pero ajustado a las limitaciones técnicas que impone la naturaleza del servicio.

Por otro lado, la parte infine de la definición propuesta en esta pieza, ya es detallada y queda explícitamente entendida cuando se hace mención del Principio de no discriminación y de libre acceso y al mismo tiempo, entra en contradicción y confusión con el artículo 12 propuesto sobre la Gestión de Tráfico.

Propuesta:

Neutralidad de la Red: Principio de no discriminación y de libre acceso por parte de los usuarios a los distintos servicios, aplicaciones, contenidos y servicios superpuestos (OTT) disponibles en la red de Internet y que no contravengan las leyes y reglamentaciones nacionales aplicables en la materia.

61. Que de igual forma, sobre la definición de **Neutralidad de la red**, **ALTICE** señala lo transcrito a continuación:

El artículo I del Reglamento, relativo a las definiciones, describe la neutralidad de la red como:

Neutralidad de la Red: Principio de no discriminación y de libre acceso por parte de los usuarios a los distintos servicios, aplicaciones y contenidos que están disponibles

en Internet, sin que las prestadoras de servicios de acceso a Internet puedan arbitrariamente interferir, restringir, limitar o bloquear los contenidos, aplicaciones y servicios superpuestos (OTT) disponibles en la red de Internet y que no contravengan las leyes y reglamentaciones nacionales aplicables en la materia.

Esta definición, a nuestro entender, guarda una estrecha relación a la regulación colombiana, la cual establece el criterio de neutralidad de la red dentro de la definición del principio de No Discriminación definido como:

No Discriminación. *En todo momento, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que prestan el servicio de acceso a Internet brindarán un trato igualitario a los contenidos, aplicaciones y servicios, sin ningún tipo de discriminación arbitraria, en especial en razón al origen o propiedad de los mismos. En todo caso, conforme lo previsto en el artículo 56 de la Ley 1450 de 2011, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que prestan el servicio de acceso a Internet podrá hacer ofertas según las necesidades de los segmentos de mercado o de sus usuarios de acuerdo con sus perfiles de uso y consumo, lo cual no se entenderá como discriminación.⁵ (resaltado es nuestro).*

En el caso de la regulación colombiana, más que definir lo que para ellos es neutralidad de la red, se abocaron a definir los principios que rigen dicha neutralidad, donde se destaca el de No Discriminación que transcribimos precedentemente. Contrario a lo propuesto por el Reglamento, Colombia tomó en cuenta el comportamiento del mercado y la fuerza impulsora de acceso que resulta de las diferentes ofertas comerciales puestas a disposición de los usuarios. Dicho esto, se hace necesario que la definición propuesta incluya a aclaración expresa de que las ofertas realizadas por las empresas no serán consideradas como un atentado a la neutralidad de la red, basado en la inexistencia de condiciones discriminatorias en cuanto al acceso a los contenidos, pues no se les otorga prioridad alguna en la red sobre cualquier otro servicio.

Por otro lado, a la luz de la consulta que precedió a la adopción de la res. 3502 de la CRC⁶ de Colombia, emitió AHCJET comentarios y observaciones a la propuesta normativa, las cuales evidentemente fueron aceptadas y todas las cuales fueron basadas en la situación de Latinoamérica respecto de las redes y el acceso al servicio de internet. Comentarios que son cónsonos los que hoy hacemos a la propuesta normativa consultada por el INDOTEL, y con la realidad actual de la República Dominicana, muy particularmente los que citamos a continuación:

"En AHCJET consideramos que el debate sobre Neutralidad de Red debe necesariamente enmarcarse en un concepto más amplio, que tiene que ver a nivel global con la propia sostenibilidad del modelo de desarrollo de redes y servicios durante los próximos años. Es indudable que al mismo tiempo que se incrementa el número de usuarios de Internet, cada uno de ellos está haciendo un uso crecientemente intensivo de la conectividad. En particular, la oferta de servicios

⁵ Artículo 3.2 de la resolución No. 3502 de 2011 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones "Por la cual se establece las condiciones regulatorias relativas a la neutralidad en Internet, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 56 de la Ley 1450 de 2011".

⁶ Comisión de Regulación de Comunicaciones, regulador de Colombia.

multimedia sobre Internet supondrá en los próximos años el principal impulsor del consumo de ancho de banda, lo que obliga a reequilibrar los modelos de remuneración de las inversiones para asegurar dos objetivos fundamentales: el primero que siga aumentando la inversión en la cobertura de los servicios de acceso: y, el segundo, que se continúe innovando y ampliando las capacidades de las redes para dar cuenta de la demanda creciente.

En este sentido y aunque a nivel global la sostenibilidad del modelo de Internet es un tema relevante, en el contexto latinoamericano las políticas públicas deben estar orientadas a generar incentivos para la expansión de la cobertura del servicio de acceso a Internet en cada uno de los países

Internet se caracteriza por ser un espacio para la innovación y el desarrollo de múltiples modelos de negocios. En ACHIET creemos que es fundamental que ello siga siendo así. La innovación no se produce, como algunos enfatizan, en los servicios sobre Internet. La innovación se produce muy especialmente en las propias redes que proveen acceso y transporte de bits a escala global, con nuevas soluciones y tecnologías en sistemas alámbricos e inalámbricos.

En ese contexto, nos parece fundamental que la normativa que se defina sobre Internet tenga la suficiente flexibilidad para dar cuenta de las características técnicas de la red (por ejemplo, que está basada en el principio de "best effort" V por tanto la calidad es probabilística), así como de los nuevos modelos de negocios que se puedan desarrollar, resguardando por cierto el desarrollo de la competencia. (resaltado es nuestro)

En cuanto a la neutralidad de la red, ACHIET estableció:

ACHIET comparte en principio el criterio de no discriminación, entendido en el sentido de tratar en forma distinta a los iguales. Sin desmedro de ello, nos parece necesario que la normativa final precise adecuadamente que Internet por su propia naturaleza prioriza: ciertos protocolos priorizan algunos paquetes de datos sobre otros dependiendo del carácter de la aplicación o servicio. Así, por ejemplo, la calidad de servicio exigida para una comunicación de voz sobre Internet o para jugar en línea es distinta a la calidad de servicio de una descarga de archivos. Internet se ha concebido sobre la base de la priorización, que no es lo mismo que la discriminación.

De acuerdo a ello, entendemos que el principio que quiere resguardar la Comisión no es contradictoria con modelos innovadores en la forma de prestar los servicios que puedan ser beneficiosos para todos los actores del ecosistema, sin perjudicar a la competencia. En ese sentido, sugerimos que se precise el concepto de discriminación, añadiéndole el adjetivo de "arbitraria", y se explicita que se refiere a la calidad de servicio que el usuario tiene contratada.

Por otro lado, BEREC⁷ entiende por neutralidad el hecho de que "todo el tráfico que circula por una red es tratado de forma igual independientemente del contenido,

⁷ Body of European Regulators for Electronic Communications (BEREC) cita hecha por la UIT en el marco del Foro Regional sobre Economía y Finanzas de las Telecomunicaciones para América Latina y el Caribe, celebrado en Nassau Bahamas, 21-22 de abril de 2015.

aplicación, el servicio, el dispositivo o la dirección del que lo envía o recibe". A nuestro entender, esta definición resulta más cónsona e inclusiva de los objetivos centrales que persigue el INDOTEL con el Reglamento, toda vez que describe claramente el fin de definir neutralidad y al mismo tiempo no desconoce la posibilidad de establecer criterios o condiciones al acceso desde el punto de vista de la oferta y demanda, por lo tanto protegiendo la libertad de elección de los usuarios y la libertad de empresa que se le reconoce a las prestadoras por el art. 50 de nuestra Constitución.

Con relación a la libertad de empresa la Constitución Dominicana establece:

Artículo 50.- Libertad de empresa. *El Estado reconoce y garantiza la libre empresa, comercio e industria. Todas las personas tienen derecho a dedicarse libremente a la actividad económica de su preferencia, sin más limitaciones que las prescritas en esta Constitución y las que establezcan las leyes.*

2) El Estado podrá dictar medidas para regular la economía y promover planes nacionales de competitividad e impulsar el desarrollo integral del país.

La existencia de medidas que de cualquier modo altere, afecte o restrinja la oferta comercial de las prestadoras de servicio, estaría en directo conflicto con la libertad de empresa. No podemos dejar de lado mencionar que tanto el gobierno central como las diferentes prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones nos encontramos aunando esfuerzos para democratizar el acceso a internet especialmente en los percentiles más pobres de la República Dominicana, para lo cual ALTICE ha desarrollado múltiples e innovadores planes y paquetes de acceso a internet creados a la medida del patrón general de consumo de los dominicanos.

Igualmente, de aprobarse el Reglamento como se ha propuesto, sin declarar la posibilidad de crear planes especiales para ciertos tipos de acceso, entonces estaríamos imposibilitados de continuar el proyecto de redes Wi-Fi, pues su éxito se sostiene en la limitación de los contenidos a los que se puede acceder de manera gratuita.

Es importante acotar que las exitosas estadísticas que ha sacado el INDOTEL respecto de la evolución de la penetración de los servicios, en el caso de las cuentas de acceso a internet, se debe en gran parte a los planes de aplicaciones incluidas, pues resulta que a partir de su lanzamiento en el mercado, la base de clientes ha crecido exponencialmente, ver informaciones publicadas en la cuenta de Instagram del INDOTEL:



¿Cómo ha contribuido ALTICE a estos datos? Simple, desde que lanzamos los planes Apps hemos incrementado la cantidad de clientes que activan el servicio de acceso a Internet, en 68% solo en planes Apps. Además hemos incrementado en un 40%, la cantidad de clientes que se cambian de Prepago hacia postpago producto de los ahorros que le represente estos planes.

Eso significa que al día de hoy tenemos más clientes accediendo y beneficiándose de las bondades del Internet, gracias a estos planes de aplicaciones incluidas, con lo cual no solo estamos ayudando al cierre de la brecha digital, sino que contribuimos con los ejes centrales del programa de República Digital, pues debemos recordar que en su mayoría, los jóvenes que emprenden hoy en día lo hacen o se dan a conocer por vía de las diferentes redes sociales las cuales le sirven de plataforma de difusión.

Por otro lado, la LGT establece en sus definiciones los principios que la rigen, en la cual se destacan los principios de:

“- Principio de neutralidad: Por el principio de neutralidad, el servicio debe prestarse teniendo en cuenta sus propios acondicionamientos, sin distorsionar mediante discriminación o arbitrariedad el funcionamiento de otros mercados.

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

Como pueden apreciar, a pesar de los años que han transcurrido desde la aprobación de la LGT, ésta aún resulta relevante y acorde a los nuevos tiempos, pues desde sus principios, se reconoce la necesidad de proveer los servicios públicos de telecomunicaciones, incluidos los de acceso a internet, bajo criterios básicos que no distorsionen la provisión del mismo, pasando a citar los criterios de no discriminación

y la imposición de medidas que puedan afectar otros mercados y por lo tanto la libre competencia. En este mismo sentido, la LGT mediante el principio de transparencia, prevé que las prestadoras le deben a los usuarios la debida información de las condiciones del servicio, de manera tal que estos puedan ejercer el derecho de la libre elección de prestadora teniendo conocimiento previo y suficiente de las condiciones técnicas y económicas de los servicios disponibles y que les ponga en condiciones óptimas para elegir el servicio y empresa que mejor se ajuste a sus necesidades.

PROPUESTA DE ALTICE: *En virtud de lo antes expuesto sugerimos que la definición sea ajustada para incluir los conceptos antes señalados, y proponemos las siguientes mejoras al texto del Reglamento:*

Neutralidad de la Red: *Se basa en la aplicación de los principios de neutralidad y transparencia concebidos en la Ley 153-98 general de telecomunicaciones y que garantizan la no discriminación y de libre acceso por parte de los usuarios a los distintos servicios, aplicaciones y contenidos que están disponibles en Internet, y conforme a los términos y condiciones convenidas con su prestadora de servicio. Las prestadoras de servicios de acceso a Internet no podrán arbitrariamente interferir, restringir, limitar o bloquear los contenidos, aplicaciones y servicios superpuestos (OTT) disponibles en la red de Internet, siempre que estos no contravengan las leyes y reglamentaciones nacionales e internacionales aplicables en la materia. (resaltado es nuestro).*

62. Que sobre la propuesta realizada por **CLARO** sobre la definición de Neutralidad de la Red, este Consejo Directivo rechaza los argumentos planteados por dicha Prestadora. La neutralidad de la red y el principio de extremo a extremo deben asegurarse a todos los usuarios, siempre y cuando los servicios, aplicaciones y contenidos no contravengan las leyes y reglamentaciones nacionales aplicables en la materia. En sentido general, este principio de neutralidad de la red debe prevalecer, para así garantizar el libre acceso al Internet por parte de los usuarios, evitando que las prestadoras de servicios puedan de forma arbitraria bloquear, interferir, ralentizar o discriminar contenidos, aplicaciones o servicios disponibles en Internet, salvo lo establecido en el párrafo II del artículo 7 para planes del servicio de acceso a Internet móvil y en el artículo 12 del presente Reglamento al respecto de medidas razonables de gestión de tráfico (para hacer frente a la congestión de la red en casos excepcionales, proteger la integridad y seguridad de la red, optimizar la calidad y privacidad de los datos y el funcionamiento correcto de los servicios de emergencia, así como cumplir con las leyes y reglamentaciones nacionales);

63. Que la mayoría de los países que adoptan el concepto de la “neutralidad de la red” prohíben el bloqueo y discriminación entre servicios y aplicaciones;

64. Que respecto a la propuesta realizada por **ALTICE** sobre esta definición, el Consejo Directivo entiende procedente acogerla de manera parcial, por lo que se revisará la redacción en la versión definitiva, e igualmente es preciso aclarar que con este reglamento el **INDOTEL** no se opone a la existencia de ofertas comerciales con reducciones de velocidad, así como los planes sociales o planes de internet móvil por capacidad con acceso exclusivo a ciertas APPS,

incluyendo también la nueva modalidad de planes con tasa cero (o zero rating) de aplicaciones que continúan operando después de que el usuario agota su límite de descarga;

65. Que ahora bien, no obstante las ofertas indicadas previamente pueden seguir siendo ofrecidas libremente por las prestadoras a sus clientes siempre y cuando exista la oferta o la opción del plan que no contemple limitación alguna o con “acceso a todo” respecto de los servicios, contenidos o aplicaciones legales a los cuales puede acceder el usuario y quede a opción del usuario elegir un plan restringido a ciertas APPS pero más barato o elegir aquel plan abierto con acceso a todo en Internet, en el cual la neutralidad de la red y el principio de extremo a extremo debe asegurarse, siempre y cuando los servicios, aplicaciones y contenidos no contravengan las leyes y reglamentaciones nacionales aplicables a la materia. Por tanto, esto será incluido y aclarado en la versión definitiva del Reglamento;

66. Que como bien indica **ALTICE** en el caso de las redes Wi-Fi, son proyectos gratuitos con un enfoque diferente al de los servicios que son comercializados y por los cuales las prestadoras exigen un pago en contraprestación del servicio ofrecido. En consecuencia, en esos casos es necesario que se ofrezca el internet sin ningún tipo de restricciones;

67. Que el principio de la neutralidad de la red debe mantenerse, evitando así que una prestadora de servicio de acceso a Internet decida limitar o redireccionar a sus usuarios al acceder a un servicio (APP o Contenido) o a otro. No le corresponde a la prestadora de servicios decidir de forma arbitraria qué acceso tendrá el cliente en perjuicio de su derecho, a menos que esté debidamente informado y conscientemente acepte pagar un precio menor por ese acceso limitado. La transparencia en la información al usuario debe estar presente en todo momento, y es el usuario quien debe elegir el uso y el alcance de su acceso al Internet y no una prestadora de servicios;

68. Que, sobre la definición de **Segmento de mercado**, la Prestadora de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **CLARO**, realiza la siguiente propuesta:

La definición incluida en esta propuesta reglamentaria de segmento de mercado, agrega nuevas dimensiones a considerar para definir cuáles son los clientes afectados, cuando en realidad la avería que pueda ocurrir en un elemento central de red afectaría a un cliente que tenga 5 o 10 GB contratados, con esto, queremos decir que no importa la capacidad o velocidad contratada, si sucediese una avería, el cliente del servicio de datos o internet se afectaría.

Por otro lado, se habla de lo que es zona geográfica, ¿A qué se refiere con zona geográfica? ¿Las 32 provincias que existen? ¿Los 158 municipios o la gran cantidad de Distritos Municipales? Para el caso de los servicios móviles, como hemos indicado en múltiples ocasiones, no podemos definir una zona geográfica, porque una de las características de los clientes móviles, es precisamente la movilidad y cuando una celda está fuera de servicio, dicho equipo no puede indicar los clientes que están o estuvieron utilizando dicha celda.

Las definiciones de segmento de mercado incluidas en los otros reglamentos o regulaciones que hacen referencia al tema de las averías, básicamente dividen el segmento en fijo y/o móvil, con renta recurrente o sin renta recurrente, porque

realmente es a partir de esa segmentación que se vería la afectación de los clientes en caso de alguna falla de un elemento central de red.

En ese sentido, proponemos que la redacción de segmento de mercado sea la siguiente:

Propuesta:

Grupo de usuarios caracterizados por el tipo de servicio de acceso a internet contratado; móvil o fijo; en sus modalidades de facturación: sin acuerdo de consumo recurrente (también conocidos como prepago o de tarjeta) o con acuerdo de consumo recurrente (también conocidos comúnmente como post-pago o de factura mensual).

69. Este Consejo Directivo entiende prudente acoger parcialmente el comentario de **CLARO** y decide mantener en la definición de “segmento de mercado” el concepto de zona geográfica, precisando que será a nivel de Provincia;

70. Que, sobre la definición de **Servicio Público de Telecomunicaciones**, según resalta **ALTICE** en su escrito de comentarios: *esta definición no se utiliza en el cuerpo del documento;*

71. Que, este Consejo Directivo, estima no procedente el comentario realizado por dicha Prestadora, puesto que el término *Servicio Público de Telecomunicaciones* se utiliza a lo largo de la propuesta regulatoria contenida en la resolución núm. 047-19 de este organismo rector de las telecomunicaciones, por ejemplo en los artículos 3, 5 y 9;

*** Comentarios sobre el Artículo 2. Objeto**

72. Que, sobre los comentarios recibidos en torno al artículo 2 referente al **objeto** de la propuesta reglamentaria, la Prestadora de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **ALTICE** sugiere en su escrito de observaciones que *el texto del objeto será revisado para que se ajuste a lo dispuesto por la propuesta normativa. La redacción actual, a nuestro entender resulta más cónsona a una declaración de derechos y deberes no a una regulación de un servicio en particular. En este sentido, de mantenerse la redacción la norma carece de sentido pues su objeto está siendo satisfecho por las disposiciones del Reglamento sobre los Derechos y Obligaciones de los Usuarios y Prestadoras de Servicios Públicos de telecomunicaciones, Res. 062-17;*

73. Que, este organismo rector de las telecomunicaciones considera procedente acoger de manera parcial, los comentarios realizados por **ALTICE** en su escrito, el objeto del presente reglamento es regular las relaciones entre las Prestadoras de Servicio de Acceso a Internet y sus clientes y usuarios, en cualquiera de sus modalidades, postpago o prepago, fijo o móvil, independientemente de la tecnología que se utilice para la prestación del servicio de acceso a Internet, 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, a fin de evitar interpretaciones de carácter subjetivo;

* Comentarios sobre el Artículo 4. Solicitud de nuevo servicio

74. Que, en lo referente al artículo 4, la Prestadora de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **VIVA**, considera que:

Debe ponderarse en la redacción del artículo 4, que la obligación de prestadora para convenir y establecer plazos de instalación dependerá de una evaluación técnica previa que permita verificar la viabilidad de la prestación del servicio de acceso a Internet.

Igualmente, deberá incluirse en el referido artículo la clasificación de la modalidad de Internet o tipo de servicio, ya que muchos factores inciden para la contratación del servicio. Por ejemplo: si se trata de Internet móvil no será necesario establecer un plazo de instalación, situación que no ocurre cuando se trata de Internet fijo, por tanto es preciso que sea reestructurado el artículo y se determinen las obligaciones para la solicitud de un nuevo servicio atendiendo a la modalidad de que se trate.

75. Que, sobre este mismo artículo 4, **ALTICE** sugiere que el plazo de quince (15) días establecido por el párrafo: *debe ser modificado y extendido a treinta (30) días conforme al art. 9.3 del Reglamento de Servicio Telefónico, esto así, a los fines de que se ajuste a la realidad de los procesos existentes y al alto número de activaciones que se hacen de múltiples servicios en una misma transacción, con lo cual tendríamos dos plazos distintos para la devolución de dicho monto;*

76. Que, luego de evaluar las observaciones recibidas, de manera puntual sobre las de **VIVA**, este Organismo rector de las telecomunicaciones, estima procedente acoger las mismas, por lo que, será revisada la redacción del artículo para que se incluya la clasificación de la modalidad de Internet o tipo de servicio, viéndose los cambios reflejados en la versión definitiva de la propuesta reglamentaria;

77. Que en lo referente a los argumentos esbozados por **ALTICE** en su escrito de comentarios, este Consejo Directivo estima no procedente los mismos, en virtud del Principio de Coherencia Administrativa que debe primar en todos los actos de la administración pública y a raíz del cual: *las actuaciones administrativas serán congruentes con la práctica y los antecedentes administrativos⁸ salvo que por las razones que se expliciten por escrito sea pertinente en algún caso apartarse de ellos,* razón por la cual se mantiene este plazo en virtud de lo que se establece en el art. 7.4 del “Reglamento sobre los Derechos y Obligaciones de los Usuarios y Prestadoras de Servicios públicos de Telecomunicaciones”, aprobado mediante la Resolución del Consejo Directivo núm. 062-17 que es posterior al reglamento general del servicio telefónico y aplica a todos los servicios;

* Comentarios sobre el Artículo 5. Derechos Básicos de los Usuarios

⁸ Art. 3, numeral 13 Ley Núm. 107-13 sobre los Derechos de las Personas en sus relaciones con la administración y de procedimiento administrativo.

78. Que sobre el artículo 5 de la propuesta reglamentaria, la prestadora de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **VIVA** señaló en su escrito de comentarios lo siguiente:

La redacción del artículo 5 en su literal b) debe modificarse, ya que se establece como derecho del usuario, al acceder y distribuir libremente información, contenidos, aplicaciones y servicios legales, sin discriminación o restricción por parte de las prestadoras del servicio de acceso a Internet. Se está supeditando un derecho de los usuarios, a cargo de la prestadora, a actuaciones sobre las cuales la misma no posee autonomía completa, si bien es cierto que las prestadoras deben proveer el servicio a todo aquel que lo solicite, el tema del acceso y distribución de información, contenidos, aplicaciones y demás no una potestad que controla de manera universal la prestadora.

En algunos casos las operadoras se verán obligadas a restringir cierto contenido que no se encuentra autorizado legalmente o que infringe derechos de autor o que se encuentra restringido por una zona geográfica en particular, con esto la prestadora no estaría restringiendo el derecho del usuario si no cumpliendo con una obligación de carácter legal. Sin embargo, si analizamos este tipo de situaciones desde la redacción sugerida en el literal b) del artículo 5, estaríamos frente una restricción de derecho, que en realidad no lo es. En ese mismo orden, el derecho de distribuir contenidos, informaciones, etc. no dependen de la prestadora, sino de los titulares de derechos de las informaciones, contenidos y demás que el usuario pretenda distribuir. En definitiva, existen un sinnúmero de variantes que conforme la redacción propuesta para este literal podría interpretarse como una restricción a los derechos del usuario que solicitan el acceso a Internet, que en realidad no son consideradas restricciones en sí. En definitiva, no es competencia de las operadoras el restringir contenido, informaciones y/o aplicaciones sólo prestar el servicio de acceso a Internet.

ii. Homologación de equipos.

Por otro lado, y en sentido general, el Reglamento incluye la obligación por parte de las prestadoras de que los equipos a través de los cuales serán ofrecidos a los usuarios los servicios para el acceso a Internet sean homologados por el INDOTEL. Esta homologación implica una serie de factores importantes que deben ser considerados y determinados por el INDOTEL antes de ser impuestos tanto a los usuarios como las prestadoras, a modo enunciativo nos permitimos señalar algunas de estas consideraciones:

1. Establecimiento de mecanismos eficientes, expeditos y veraces que permitan a las prestadoras homologar sus equipos sin que esto represente ni costos ni tiempos adicionales en la prestación regular de sus servicios.

2. Identificación de mecanismos respecto a los equipos que son suministrados por los usuarios con el único propósito de acceder al Internet y sobre los cuales las prestadoras no tienen ninguna injerencia.

3. Establecimiento de parámetros efectivos de homologación atendiendo a la modalidad de servicio de Internet al que se refiera.

4. Paridad en el proceso de homologación atendiendo al tipo de servicio y a la prestadora, ya que todos los equipos son iguales.

En un mercado como el de la República Dominicana no es práctico aspirar a que todos los equipos para la prestación de servicios de acceso a Internet sean homologados por el INDOTEL sin que previamente exista un procedimiento de homologación definido y consensuado entre las partes afectadas.

79. Que sobre este mismo artículo 5, de manera específica sobre el literal b), la Prestadora **ALTICE**, expone que:

Esta definición debe ser ajustada para reflejar que el servicio puede presentar degradación sin que ello atente contra el derecho que se le reconoce por el literal antes transcrito.

Igualmente, el acceso se encuentra determinado por el plan contratado por lo que el texto debe reflejar dicha realidad.

PROPUESTA DE ALTICE: *añadir al texto del literal b) lo siguiente: Acceder en los términos convenidos con su prestadora de servicio y (...).*

80. Que continuando con los argumentos expuestos en el escrito de **ALTICE**, sobre el literal c) del artículo 5, sugiere: *modificar e incluir la necesidad de que el equipo sea también homologado por su prestadora de servicio, esta parte resulta de extrema importancia para el caso de que los clientes opten por importar su equipo, sin lo cual las empresas no podemos garantizar el correcto funcionamiento del servicio de cara al cliente;*

81. Que por su parte sobre el literal del citado artículo 5 propuesto, la Prestadora de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **CLARO**, en sus observaciones expone lo aquí transcrito:

Comentario:

¿Qué quiere decir el INDOTEL con la palabra distribuir? ¿Qué distribución puede hacer el usuario sobre información, contenido y aplicaciones, que no sea el uso de aplicaciones o programas para este tipo de distribución?

Entendemos que la inclusión de la palabra distribución puede traer confusión y una interpretación errónea del usuario, en repartir, revender o dividir el servicio de internet.

Propuesta:

b) Acceder libremente información, contenidos, aplicaciones y servicios legales, sin discriminación o restricción por parte de las prestadoras del servicio de acceso a Internet.

c) Utilizar equipos terminales que se conectan a la red de servicios públicos de telecomunicaciones que sean libremente elegidos por el mismo, siempre y cuando estén debidamente homologados por el INDOTEL y que no produzcan daños ni interferencias perjudiciales a los servicios de telecomunicaciones nacionales.

Comentario:

*En este mismo artículo se enumera el primer derecho básico de los usuarios que es: Acceder al servicio de acceso a Internet y uso del mismo en condiciones de continuidad, generalidad, igualdad, neutralidad, transparencia y **calidad** (resaltado nuestro).*

Para los clientes poder disfrutar de un servicio de calidad, los equipos que utiliza para la conexión a la red de internet y para el acceso al servicio de internet, deben de cumplir con ciertos parámetros técnicos y de calidad; entendiendo nosotros que esos parámetros serán certificados a través del proceso de homologación que quiere describir el INDOTEL en este artículo.

Como nuestro entendimiento, es solamente una suposición, porque el Reglamento adolece de una descripción clara sobre lo que consistirá la homologación de un equipo que traiga el cliente, nos hacemos las siguientes preguntas:

¿A qué se refiere con la homologación de equipos, que tipo de homologación garantizaría o certificaría el buen funcionamiento de los equipos en la red de cualquier prestadora? ¿A cuáles tipos de equipos se refiere, equipo de acceso, equipos de conexión?

Las homologaciones realizadas internamente en nuestra empresa se realizan para los equipos que CLARO tiene en inventario, cualquier equipo que el cliente compre, debe de asegurarse el cliente que dicho equipo sea compatible con la red de las prestadoras.

Es imposible que el usuario disfrute de un servicio con calidad cuando se le permita disponer del uso de un equipo que se encuentre solamente homologado por el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones. En primer lugar, las prestadoras no tienen un proceso de exigencia de certificados de homologación al usuario que trae un equipo propio para su servicio y tampoco el INDOTEL tiene información pública para consultar por parte de los interesados cuáles son los parámetros o marcas y modelos de los equipos homologados en donde se pueda consultar esta información; en segundo lugar, el usuario común lo que hace es que trae sus equipos en maletas sin pasar por aduanas, que es la otra entidad que pudiera certificar esta parte.

A nuestro entender, permitir que los clientes escojan libremente sus equipos pudiera incurrir en fallas, mal funcionamiento del servicio, debilidad en la seguridad y los parámetros de calidad del servicio.

Somos de opinión que el INDOTEL debe de ser más específicos en los parámetros de homologación a que se refiere, ya que hay múltiples condiciones que los equipos deben cumplir dependiendo de la tecnología de Red, el tipo de dispositivo, la prestadora y los servicios (SMS, Voz, WhatsApp).

Propuesta:

c) Utilizar equipos terminales que se conectan a la red de servicios públicos de telecomunicaciones, siempre y cuando estén debidamente homologados por el INDOTEL y sean compatibles con la red de la prestadora de servicio escogida para la contratación del servicio para que no produzcan daños ni interferencias perjudiciales a la red de la prestadora escogida y a los servicios de telecomunicaciones nacionales.

82. Que este Consejo Directivo, considera que la Prestadora **VIVA** ha realizado una mala interpretación respecto al literal b) del artículo 5 de la propuesta regulatoria, evidentemente no se está pidiendo que se contravengan Leyes sino al contrario, lo que se pretende con este literal es que las Prestadoras respeten el principio de Neutralidad de la Red o de no discriminación y libre acceso por parte de los usuarios a los distintos servicios, aplicaciones y contenidos legales que están disponibles en Internet, sin que las prestadoras de servicios de acceso a Internet puedan arbitrariamente interferir, restringir, limitar o bloquear los contenidos, aplicaciones y servicios superpuestos (OTT) disponibles en la red de Internet siempre que éstos no contravengan las leyes y reglamentaciones nacionales aplicables en la materia. Cabe resaltar que este literal (b) del artículo 5 dice claramente que es siempre en el marco de lo legalmente establecido y conforme al referido principio de neutralidad establecido en los artículos 1 y 6 del presente Reglamento;

83. Que este organismo rector de las telecomunicaciones, luego de analizar las observaciones de **ALTICE** sobre el literal b), acoge parcialmente las mismas, y aclara que lo que plantea la Prestadora que se añada al literal b, ya en cierta medida se encuentra contenido en el artículo 7 de la propuesta regulatoria sobre el contenido del contrato de servicio de acceso a internet, el cual contempla entre otros aspectos: a) Características y condiciones de prestación del o los planes y servicios contratados; b) Detalles de la velocidad o capacidad contratada, especificando las velocidades mínima, máxima y promedio (o publicada para servicios de Internet móvil); c) Detalles claros y completos sobre topes a volúmenes de tráfico, d) degradaciones de velocidad (cuando aplique y conforme al plan de servicio contratado en redes móviles) y e) Condiciones de los servicios de reparación, asistencia técnica, reposición de los equipos suministrados por el proveedor del servicio. No obstante, se estará agregando un nuevo párrafo al referido artículo 7 aclarando en este sentido;

84. Que en cuanto a la propuesta de **CLARO** sobre la palabra “distribuir” al literal b, este Consejo Directivo del **INDOTEL** rechaza el comentario, esto debido a que el Internet no solamente nos permite acceder a información, servicios o contenidos, sino que también sirve como plataforma abierta de distribución digital de todo tipo de contenido de interés social y económico, como el desarrollo de páginas Web con contenidos educativos, de salud, noticias, comercio electrónico, distribución digital de video y audio en redes sociales, o aplicaciones de mensajería instantánea o chat, así como, cargar o compartir contenidos audiovisuales, siempre y cuando no contravenga las leyes y reglamentaciones nacionales sobre derechos de autor, propiedad intelectual, ciberdelitos y demás aplicables;

85. Como vemos, el uso de dicho término referente a distribuir, emitir, difundir escritos, imágenes, sonidos o informaciones de cualquier naturaleza por Internet no trae consigo ningún tipo de confusión al usuario. En todo caso, tanto **INDOTEL** como las empresas prestadoras de servicios deben promover la utilización y producción de contenido a nivel local, así como la innovación y desarrollo de aplicaciones o páginas Web en esta plataforma global, abierta, multimedia de redes interconectadas bajo el mismo protocolo de Internet;

86. Que en cuanto a la Homologación de equipos, la Ley núm. 153-98 es clara en este sentido. Por ejemplo, se considera que un equipo cuenta con el certificado de homologación, cuando cuente con homologación expedida por las autoridades competentes de un país calificado (ver artículo 62 de la Ley), o cuando lo expida el **INDOTEL**, previa realización de las comprobaciones técnicas pertinentes por parte de un tercero especializado, nacional o extranjero, debidamente autorizado para ello;

87. Que respecto a lo propuesto por **ALTICE** y **CLARO**, sobre el literal c) del artículo 5, se considera no procedente su sugerencia puesto que la facultad de homologación de equipos corresponde al **INDOTEL** de conformidad con la Ley General de Telecomunicaciones⁹. Las prestadoras no podrán limitar el derecho de un usuario a incorporar o utilizar cualquier clase de dispositivos o aparatos en la red, siempre que estos se encuentren debidamente homologados conforme a la Ley núm. 153-98 y que no produzcan daños ni interferencias perjudiciales a los servicios de telecomunicaciones. No obstante, es responsabilidad del usuario o cliente asegurarse que el equipo que compre libremente, y no directamente a su prestadora de servicio, sea compatible con dicha red de servicios;

* Comentarios sobre el Artículo 6. Derecho de acceso al servicio

88. Que sobre el artículo 6 de la propuesta regulatoria, la prestadora de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **VIVA** señaló en su escrito de comentarios lo siguiente:

Al igual que nuestro comentario anterior, el párrafo único del artículo 6 establece como derecho del usuario, el acceso a Internet sin que las concesionarias del servicio puedan bloquear, interferir, ralentizar o discriminar contenidos, aplicaciones o servicios disponibles en Internet. No es una atribución de la prestadora bloquear, interferir o discriminar contenidos y demás actividades de los usuarios que acceden al Internet, la única obligación de VIVA en su calidad de prestadora será la de proveer el servicio de acceso a Internet a los usuarios, el tema de restricción de contenido, en caso de que surja, viene condicionado a una serie de requerimientos legales que podrían suscitarse y sobre los cuales la prestadora no tiene injerencia.

El tema de control de contenidos y temas afines no deben ser cargados a las prestadoras como una obligación para garantizar el derecho de acceso a Internet de los usuarios, ya que se trata de conceptos distintos que están relacionados pero no dependen en su totalidad de la prestadora.

89. Que por su parte, **ALTICE** solicita a este organismo rector de las telecomunicaciones, lo siguiente:

Reiteramos lo comentado respecto de la definición de Neutralidad de la Red, por lo cual solicitamos que se reconsidere el alcance de este texto para que se reconozca que el acceso al servicio está sujeto a las condiciones convenidas al momento de la contratación del servicio, así sea un servicio ilimitado, limitado, con o sin degradación, fijo o móvil, así como la existencia de políticas de uso aceptable de Internet, entre

⁹ Capítulo IX, Ley núm. 153-98.

otras que se puedan acordar sin que éstas puedan ser consideradas como discriminatorias o contrarias a la neutralidad de la red.

Esto en ejercicio de las facultades que nos asiste de ejercer la libre empresa, siempre en apego a nuestras responsabilidades de transparencia y debida información a los usuarios de las características del servicio contratado.

PROPUESTA DE ALTICE: *En virtud de lo antes expuesto sugerimos que la definición sea ajustada para incluir los conceptos antes señalados, y proponemos las siguientes mejoras al texto del Reglamento:*

Párrafo: *Derecho al acceso a Internet bajo el principio de neutralidad de la red, sin que las concesionarias del servicio puedan bloquear, interferir, ralentizar o discriminar contenidos, aplicaciones o servicios disponibles en Internet, más allá de las condiciones comerciales pactadas entre los usuarios las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones (salvo lo establecido en el artículo 12 del presente Reglamento al respecto de medidas razonables de gestión de tráfico).*

90. Que **ALTICE**, sobre este mismo articulado en su literal c), argumenta lo transcrito a continuación:

En este caso en particular, nuestra obligación debe ser una de medios y no de resultados, especialmente considerando que la primera línea de protección está en manos de los clientes, al ser éstos los responsable de colocar claves de acceso a sus equipos y centrales, sin embargo éstos rara vez las protegen con el celo que deberían hacerlo, dejando libre el acceso de terceros y exponiéndose a fraudes.

PROPUESTA DE ALTICE: *Modificar el literal c) para que se lea:*

*El usuario posee el derecho a la seguridad en las redes o servicios, de manera que la prestadora deberá **instruirle y adoptar las medidas de seguridad necesarios para garantizar la debida protección e integridad de las comunicaciones y evitar, en la medida de lo posible,** la ocurrencia de fraude en la prestación del servicio o su suspensión injustificada.*

91. Que, sobre el particular, **CLARO** tiene a bien argumentar lo siguiente:

La obligación de la prestadora ante una solicitud de servicio es instalar la conexión del mismo desde su central hasta el lugar donde el usuario elige la colocación del puerto interno desde donde conectará sus equipos y luego activarle y programarle el servicio al puerto. El usuario, como bien se establece en el artículo 5, literal C de esta propuesta reglamentaria, tiene el derecho de utilizar sus propios equipos, con la condición de que estén homologados por el INDOTEL, por lo que sólo necesita que la prestadora le entregue el servicio en el puerto interno colocado en el lugar de su elección

Incluir en este artículo la instalación del equipo como condición para facturar se contrapone, porque solo contempla el escenario de que la prestadora es la proveedora exclusiva de los equipos.

Este tipo de contradicciones en los reglamentos, quizá por el desconocimiento por parte del órgano regulador de los procesos internos de las prestadoras de servicios, es lo que hace necesario, antes de emitir una reglamentación, realizar reuniones técnicas para la revisión de la propuesta y el consenso de la norma, lo cual se traduciría en eficiencia del proceso y de la regulación misma.

Propuesta:

A los fines de que se contemple la posibilidad de que el usuario utilice sus propios equipos ya homologados, proponemos, que esta definición sea como se plantea a continuación:

b) Los servicios de acceso a Internet fijos serán facturados a partir de la instalación del puerto interno en el lugar elegido por el usuario en su domicilio y aceptado por la prestadora para la provisión del servicio y luego de la activación del mismo.

c) El usuario posee el derecho a la seguridad en las redes o servicios, de manera que la prestadora deberá realizar los cambios tecnológicos necesarios para garantizar la debida seguridad e integridad de las comunicaciones y evitar, en la medida de lo posible, la ocurrencia de fraude en la prestación del servicio o su suspensión injustificada.

Comentario:

Es oportuno aclarar que estos cambios son los que corresponden a la red de la prestadora hasta la parte que está en su control absoluto, no así a los equipos terminales controlados por el usuario o que son manipulables o vulnerables por terceros mediante actos vandálicos. Un ejemplo a citar es el caso de las interceptaciones por parte de terceros en el par de cobre del cliente o en la caja interna de los edificios de donde el cliente recibe la conexión a su apartamento; o de clonaciones de equipos del usuario para acceder a su servicio, suplantación de identidad, acceso a su red Wifi no protegida por claves robustas de seguridad, etc.

Propuesta:

Proponemos que esta definición sea como se plantea a continuación:

c) El usuario posee el derecho a la seguridad en las redes o servicios, de manera que la prestadora deberá realizar los cambios tecnológicos necesarios del lado de la red bajo su control y en sus servidores para garantizar la debida seguridad e integridad de las comunicaciones y evitar, en la medida de lo posible, la ocurrencia de fraude en la prestación del servicio o su suspensión injustificada.

Con relación al Párrafo del Artículo 6 la prestadora **CLARO** expresó lo siguiente:

Entendemos que el principio de neutralidad de la red busca garantizar que los usuarios puedan utilizar libremente la red de internet para acceder o hacer uso de cualquier contenido o aplicación disponible y, en principio, no vemos mayores dificultades con esto; siempre y cuando, como mencionáramos más arriba, las

prestadoras del servicio de internet puedan realizar algunas restricciones de velocidad, particularmente en redes móviles o su equivalente en reducción de calidad de streaming de ciertos contenidos, a los fines de procurar la estabilidad de sus redes. En algunas ocasiones por necesidad técnica se requiere optimizar a través de algunos medios las condiciones de uso para garantizar una mejor disponibilidad del servicio a los usuarios. Las políticas de degradación de velocidad son necesarias y el usuario debe acogerse a las políticas de uso justo definidas por los proveedores. El acceso siempre estará garantizado, pero ajustado a las limitaciones técnicas que impone la naturaleza del servicio.

Por otro lado, y así entendemos lo reconoce el artículo 7 de la norma en estudio, existen situaciones, planes comerciales y casos, donde el cliente ha aceptado que la empresa realice degradaciones de velocidad y así se ha establecido en los contratos comerciales, incluyendo la navegación ilimitada en algunas aplicaciones y redes sociales. Bajo ningún concepto debe prohibirse la posibilidad de acordar la prestación de servicios con accesos limitados, restringidos o focalizados para cierto tipo de contenido o de aplicaciones o de uso, como de hecho ocurre en República Dominicana y en diferentes países donde existen planes con acceso focalizado a redes sociales, solo por citar alguno.

En ese sentido, sugerimos que la condición de bloqueo, interferencia, ralentizar o discriminación pueda permitirse en los casos donde el cliente haya aceptado esa condición y en aquellos casos donde los planes comerciales pre definidos limitan la navegación ilimitada algunas redes sociales y aplicaciones, claro sin limitar el acceso a otras.

92. Que, este Consejo Directivo luego de ponderar las sugerencias realizadas por la Prestadora de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **VIVA** respecto al artículo 6, estima no procedentes las mismas. Lo que se pretende con este literal es que las Prestadoras respeten el principio de Neutralidad de la Red, todo dentro del marco legal establecido y con las excepciones que prevén el artículo 12 y el artículo 7;

93. Que precisamente con esta disposición, lo que se busca es prohibir a las PSAI discriminar entre distintos tipos de contenidos o aplicaciones para dar prioridad a unos en perjuicio de otros, o condicionar la navegación de un servicio y desmejorar técnicamente la navegación de otros servicios o aplicaciones, tratando de disuadir con esta medida cualquier intento de práctica desleal. Con ello se busca empoderar a los usuarios, reservándoles la decisión sobre los contenidos o aplicaciones de su preferencia, sin encarecer, dificultar técnicamente o restringir el acceso a estos;

94. Que, este Órgano Rector de las Telecomunicaciones, rechaza la sugerencia realizada por **ALTICE** al párrafo del artículo 6, puesto que ya el artículo 7 de la Propuesta regulatoria, que versa sobre el contenido del contrato de servicio, contempla los aspectos que deben regir la relación contractual entre el prestador del servicio y el usuario, señalando, entre otros aspectos: Características y condiciones de prestación del o los planes y servicios contratados; detalles de la velocidad o capacidad contratada, especificando las velocidades mínima, máxima y promedio (o publicada para servicios de Internet móvil); detalles claros y completos sobre topes a volúmenes de tráfico, degradaciones de velocidad (cuando aplique y conforme al plan de servicio

contratado en redes móviles) y condiciones de los servicios de reparación, asistencia técnica, reposición de los equipos suministrados por el proveedor del servicio;

95. Que, el Consejo Directivo, considera no procedente la observación realizada por **ALTICE** sobre el literal c), por lo que desestima la misma; la responsabilidad a que hace alusión dicha prestadora no debe recaer en manos de los usuarios, es y debe ser una obligación de la Prestadora garantizar la seguridad en sus redes y servicios, y no solamente cumplir con la labor de instruir a los usuarios como propone. En virtud de lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley, las comunicaciones, informaciones y datos emitidos por medio de servicios de telecomunicaciones son secretos e inviolables, con excepción de la intervención judicial de acuerdo al derecho común y a lo dispuesto en leyes especiales. Las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones deberán velar por dicha inviolabilidad, y no serán responsables de las violaciones cometidas por usuarios o terceros sin su participación, culpa o falta;

96. De igual forma, el artículo 11 literal c, del Reglamento sobre los Derechos y Obligaciones de los Usuarios y Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones reconoce el derecho al usuario de obtener de la prestadora protección contra intentos de fraudes por parte de terceros;

97. Que finalizando con los comentarios recibidos en torno al literal b), este Consejo Directivo valora el comentario realizado por **CLARO**, y por tanto acoge la redacción sugerida para este literal (b) a los fines de que se contemple la posibilidad de que el usuario utilice sus propios equipos ya homologados, viéndose reflejados dichos cambios en la versión definitiva;

98. Finalmente, el Consejo Directivo acoge la modificación sugerida por **CLARO** para la redacción del literal c), viéndose dichos cambios reflejados en la parte dispositiva del presente acto administrativo y pasando a formar parte integral de la versión definitiva que aprueba el Reglamento en cuestión;

99. Finalmente, respecto a la observación de **CLARO** sobre el párrafo de este artículo 6 cabe resaltar, que ya el artículo 7 del presente reglamento establece la posibilidad de existencia de planes móviles con degradaciones del servicio y/o con acceso a ciertas aplicaciones conforme el plan contratado o elegido por el usuario, y siempre y cuando la PSAI transparente toda la información sobre las características y condiciones de todos los planes y servicios que tenga a disposición de los usuarios, de conformidad con lo establecido en el artículo 10 del presente reglamento. Ahora bien, lo que sí quiere dejar claro este Consejo Directivo es que dichas excepciones al principio de neutralidad de la red solo serán permitidas para las ofertas o planes del servicio de acceso a Internet móvil y conforme solo a las situaciones indicadas en el párrafo II del referido artículo 7, o salvo lo establecido en el artículo 12 del presente reglamento, como ya lo establecía el párrafo indicado;

* Comentarios sobre el Artículo 7. Contrato de servicio

100. Que, en los comentarios de **VIVA**, sobre el artículo 7, expresan que:

Los detalles que se sugieren incorporar en los contratos de servicios de acceso a Internet conforme lo establece el párrafo I del artículo 7 del Reglamento, deberán realizarse atendiendo a la modalidad de Internet a la cual se refiera el contrato, por lo

que en la redacción del artículo debe incluirse para qué modalidades aplicarían los detalles y para cuales no. La red es muy dinámica, la velocidad puede ser impactada por varios factores, esta condición debe ser considerada en el espíritu del Reglamento.

Por otro lado, en el párrafo II del mismo artículo deberá excluirse del término “cláusulas abusivas” aquellas condiciones que conforme indicamos en los comentarios anteriores son derechos del usuario que se ponen a cargo de la prestadora pero no son de su competencia, muy particularmente en lo relativo a acceso y distribución de contenidos.

En la obligación establecida en el párrafo III del citado artículo, se deberá especificar la modalidad de Internet para la que aplicará la individualización de facturas. En muchos casos de Internet móvil los equipos no son financiados por el usuario en sí, sin embargo el otorgamiento de un equipo en particular a favor de un usuario se encuentra condicionado al tiempo de la contratación del servicio. En la mayor parte de estos casos, no es financieramente factible para la prestadora individualizar los conceptos de “financiamiento” y servicio. En este orden, sugerimos incluir en la redacción de este apartado las excepciones a dicha obligación.

101. Que, sobre el artículo 7 de la propuesta normativa, la prestadora de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **CLARO**, señaló lo siguiente:

Para el internet móvil la industria no se maneja garantizando determinadas velocidades al usuario. Es de imposible cumplimiento garantizar una velocidad mínima, promedio o máxima, porque esto depende de muchas variables como son: el equipo terminal, condiciones físicas de ubicación, horas o pico de tráfico, entre otras, por lo que nuestra recomendación es que lo que se deba detallar claramente sea la capacidad contratada y la velocidad máxima teórica de la red de la prestadora y que pudiese experimentar el usuario, detallando los factores externos que inciden en ella. Lo que se estila en la industria (puede verificarse en Movistar, Tmobile, etc) es que la prestadora publique en períodos determinados (en el caso nuestro, trimestralmente por disposición de la Norma de Calidad) las velocidades alcanzadas en las mediciones realizadas y ponerlas al alcance del usuario en su página web. Esto es lo que debería suceder, y no establecer garantías a nivel contractual, por la imposibilidad de cumplimiento de esta garantía, conforme se explicara previamente.

En ese sentido entendemos que la redacción del artículo debería ser:

Propuesta:

Para el internet móvil se deberá incluir detalles de la capacidad contratada, y publicar en la página web de la prestadora la velocidad mínima y máxima que pudiese experimentar el cliente, conforme los factores externos que deberán enumerarse en la política de uso justo y páginas web de la prestadora.

Detalles claros y completos sobre topes a volúmenes de tráfico, degradaciones de velocidad (cuando aplique y conforme al plan de servicio contratado en redes móviles);

Comentario:

Este artículo, con la aclaración anterior, resultaría repetitivo, por lo que proponemos acoger la observación anterior y anular este acápite del artículo.

- *Condiciones de los servicios de reparación, asistencia técnica, reposición de los equipos suministrados por el proveedor del servicio;*

Comentario:

Es importante dejar claramente establecido en esta cláusula que la reposición de equipos aplicaría de conformidad con las condiciones de garantía ofrecidas para los equipos.

Propuesta:

Proponemos que esta definición sea como se plantea a continuación:

·Condiciones de los servicios de reparación, asistencia técnica, reposición de los equipos suministrados por el proveedor del servicio de conformidad con los términos del certificado de garantía o la promesa de servicio.

Con respecto a los Párrafos II y III del artículo 7 la empresa prestadora **CLARO** manifestó lo siguiente:

Comentario:

La facilidad de financiamiento de equipos procura proporcionar al usuario el acceso a terminales para el disfrute del servicio de Internet y es una opción que se le presenta a éste, y él acepta, para adquirir equipos sin desembolsar en el momento la totalidad del precio del mismo, con la condición acordada entre usuario y prestadora de que el precio de dicho equipo le sea cargado a su cuenta en cuotas parciales hasta completar el precio total o en una sola cuota luego del día de la compra. Una vez cargado el monto en la forma convenida por las partes, este se convierte en parte de su factura, por el acuerdo previamente pactado.

Prohibir la suspensión del servicio de Internet habiéndose producido un incumplimiento contractual, sería atentar contra la seguridad jurídica que ha servido de base a las partes para de buena fe convenir la facilidad de adquisición de un bien imprescindible para el uso del servicio de Internet que está contratando, máxime, cuando éste tiene la opción y libertad de adquirirlo de manera independiente y sólo contratar el servicio con la prestadora. Estaríamos frente a un intento de limitar y hasta conculcar el derecho de propiedad que sobre el crédito generado tiene la prestadora que ha convenido con el usuario entregarle un bien consustancial al servicio para que le sea pagado por vía de la factura.

De este artículo, lo único que pudiera aplicar correctamente sería la disposición de la parte in fine, relativa a la prohibición de suspensión por impago o atrasos para

aquellos casos en los cuales la factura incluya cargos por servicios o bienes distintos al servicio de Internet.

En adición, es importante recordar que este aspecto del derecho a suspensión de las prestadoras ya fue dilucidado y aclarado en el año 2013 por el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones, mediante consulta directa y expresa que hicieramos a su Consejo Directivo y que cuyo órgano aclarara mediante Comunicación No. DE-0000914-13, incluida más abajo, por lo que no entendemos la razón por la cual el INDOTEL con el reglamento de internet cambia las condiciones bajo las cuales se venden los equipos para el disfrute de este servicio, si los mismos se hacen bajo acuerdos y propósitos similares a los ya discutidos en el 2013 para el servicio de voz y es con la finalidad de que el usuario adquiera cualquier equipo para la provisión del servicio sin la necesidad de erogar instantáneamente el total del valor del equipo.

Por otro lado, el párrafo I de este mismo artículo manda a que el contrato de suministro de acceso a Internet se refiera a si los equipos e interfaces provistos son otorgados bajo la modalidad de renta/alquiler, préstamo, financiamiento o venta, en los casos que aplique. En ese sentido el contrato de prestación del servicio no debería ser realizado de forma separada e independiente de la venta o financiamiento de equipos terminales. Hay una contradicción que debe ser eliminada a los fines de conciliar ambas disposiciones y de resguardar el derecho de propiedad de las prestadoras respecto al crédito del financiamiento.

Propuesta:

Proponemos modificar el texto como se plantea a continuación:

Párrafo III: *El contrato para prestación del servicio puede ser realizado conjuntamente o de forma separada e independiente de la venta o financiamiento de equipos terminales. Si el cliente incumple en el pago de bienes o servicios incluidos en la factura que no guarden relación con el servicio de Telecomunicaciones, el retraso en el pago de esos conceptos no podrá dar lugar a la suspensión del servicio, ni afectar, en modo alguno, las condiciones en la prestación de este servicio.*

Comentario:

En caso de ser acogido nuestro comentario del párrafo precedente, se debería anular el Párrafo IV.

Con respecto al Párrafo V del artículo 7 la empresa prestadora **CLARO** expresó:

Comentario:

La realidad es que el cliente no continúa pagando y el costo que implica para las empresas recuperar un bien mueble o ejecutar cualquier acción judicial en contra del cliente para recuperar el monto adeudado es sumamente alta comparada con el monto adeudado.

Es por esto, que las empresas solo disponen como garantía de pago la cancelación del servicio, y es que, si el cliente no paga el servicio, ¿para cuales fines utilizaría el equipo?

Propuesta:

En ese sentido solicitamos anular el Párrafo V.

102. Que, respecto al artículo 7, **ALTICE** señala que:

A nivel móvil, en el mercado existen diferentes modalidades de acceso donde se ofrecen por velocidad o por capacidad, esta última modalidad se caracteriza por no tener un compromiso específico de velocidad de acceso, sino que se navegará bajo la modalidad de best effort, en la que converge la disponibilidad de la red, la hora de uso, el tipo de uso, método de medición, el dispositivo de acceso utilizado por el cliente.

A nivel fijo, también tenemos la limitante del equipo que utilice el cliente, si es provisto por la prestadora o no, si es homologado o no, la cantidad de dispositivos conectados simultáneamente, la distancia y construcción del local donde se presta el servicio, entre otros.

PROPUESTA DE ALTICE: *Se hace necesario que se revise el Reglamento y se haga una separación de compromisos y calidad de servicio dependiente de los diferentes tipos de acceso móvil y fijo que tienen a disposición los clientes.*

103. Que sobre lo planteado por las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **CLARO**, **VIVA** y **ALTICE** en sus respectivos comentarios al párrafo I del artículo 7, este órgano regulador de las telecomunicaciones estima procedente acoger parcialmente los mismos, ya que implícitamente queda claro para que servicio corresponde cada uno de los aspectos detallados en el artículo 7, debiendo los mismos ser tomados en cuenta para la contratación del servicio, sea fijo o móvil. No obstante, en procura de evitar interpretaciones erróneas, se adecuará la redacción de este artículo;

104. Que respecto a lo señalado por **VIVA** en el párrafo II, este organismo rector, rechaza lo planteado, en virtud de que esta definición de cláusulas abusivas se encuentra conforme a la misma definición utilizada en la Norma que Regula la Contratación y Activación de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, Resolución núm. 070-19;

105. Que, este Consejo Directivo luego de ponderar los argumentos expuestos por **VIVA** y **CLARO** respecto al párrafo III del citado artículo, rechaza lo sugerido. Lo que se pretende con esta disposición es que el usuario no se vea afectado por el retraso o impago de bienes o productos ajenos al servicio de acceso a internet, que no sean estrictamente necesarios para su prestación; esto, en procura de preservar el principio de continuidad establecido en el artículo 1 de la Ley núm. 153-98, por lo que se hace necesario establecer algunas medidas que garanticen la prestación del servicio contratado de manera continua y sin interrupciones, salvo las justificadas por las causas establecidas en la reglamentación;

106. Tal y como en otras oportunidades ha señalado este órgano regulador a través de sus actos, resulta oportuno aclarar que las disposiciones contenidas en este párrafo no persiguen imponer obstáculos a la libertad de contratar cualquier otro bien o servicio comercializable en el mercado, puesto que las empresas están en completa libertad de convenir con sus usuarios mediante cualquier transacción comercial la compra y venta de productos o servicios; que, sin embargo, esto no podrá dar lugar a una suspensión ni afectar en modo alguno al servicio, cuando en la factura se incluyan importes correspondientes a equipos e interfaces que no sean estrictamente necesarios para la prestación del servicio, así como servicios ajenos al servicio de telecomunicaciones, conforme al artículo 18.11 del Reglamento General del Servicio de Telefonía y por tanto será obligatorio que estos queden debidamente independizados, de manera tal que el usuario que pague la factura correspondiente a su servicio de telecomunicaciones y no se vea afectado por el cobro de los demás importes;

107. Que argumentos similares fueron externados por las prestadoras cuando el órgano regulador propuso, con respecto al proceso de portabilidad numérica, modificar el criterio de denegaciones por parte del prestador donante, en lo que se refiere al riesgo sobre los montos adeudados por concepto de equipos financiados, pues en la actualidad los usuarios pueden portarse con deudas de este tipo pendientes, de conformidad con la resolución núm. 015-15 aprobada por el Consejo Directivo del **INDOTEL**, que modifica el Reglamento de Portabilidad Numérica. Por otra parte, el referido reglamento aclara que existiendo una relación contractual entre la Prestadora y el Usuario, en la que se establece una obligación de pago por los servicios prestados, el hecho de que la prestadora permita al usuario realizar la portabilidad hacia otra Prestadora no le exime de su obligación de pagar las sumas pendientes con la prestadora donante, por lo que los montos adeudados pueden ser reclamados por todas las vías ordinarias de derecho, como se hace para cualquier otro tipo de servicio;

108. Que finalmente con respecto a la contradicción que señala **CLARO** entre el párrafo I y el párrafo III, el referido párrafo I simplemente señala que se indique bajo qué modalidad son otorgados los equipos utilizados para recibir el servicio contratado;

109. Que este Consejo Directivo entiende que queda en manos de las partes las vías para gestionar el cobro de deudas pendientes sin la necesidad del párrafo V del artículo 7 propuesto, por lo tanto se acoge la solicitud de **CLARO** de anular dicho párrafo;

* Comentarios sobre el Artículo 8. Derecho continuidad del servicio de acceso a Internet

110. Que, la prestadora de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **ALTICE** expresó en sus observaciones en torno al artículo 8 de la Propuesta, lo siguiente:

Conforme nuestros comentarios a la definición de degradación, solicitamos la exclusión de dicho término de este artículo, y de todo el Reglamento, considerando que resulta contradictorio el establecer una responsabilidad con cargo a la prestadora basado en una eventual degradación de un servicio creado para facilitarse en condiciones de mejor esfuerzo, igualmente basado en términos meramente subjetivos, cuando la calidad tiene que ser medible y confirmable a nivel de red.

En cuanto a las nuevas obligaciones de comunicación, reiteramos los comentarios que presentamos a la luz de la comunicación marcada con el número 19005288, código de barras DE-0001847-19.

En tal sentido, nos vemos en la obligación de solicitarles reconsideren la rigidez con la que se requiere la entrega de diversas informaciones y detalles de eventuales incidentes dentro de las primeras 2 horas de ocurrido el evento, extendiendo el alcance de lo dispuesto por el Reglamento General de Servicio Telefónico, el cual se limita única y exclusivamente al deber de información al INDOTEL de la existencia de cualquier evento en la red.

Las informaciones que ahora se incluyen como parte de los requerimientos a las prestadoras están los siguientes insumos:

- a. Servicios afectados;*
- b. Posibles causas;*
- c. Hora de ocurrencia;*
- d. Hora de verificación;*
- e. Lugar de origen del incidente;*
- f. Localidades afectadas;*
- g. Tiempo estimado de restablecimiento;*

Los requerimientos anteriores, son de difícil cumplimiento dentro del plazo otorgado, considerando que todos los esfuerzos de la empresa se encuentran enfocados en el pronto restablecimiento de la normalidad de los servicios y detener la afectación de los clientes. En esencia dentro de las primeras 2 horas las empresas podemos informar de la existencia de un evento que afecta los servicios y de la hora de inicio del mismo, salvo los casos en los que el evento es solucionado entre de este plazo, en cuyo caso pudiéramos proveer mayores detalles.

Entendemos que el objetivo principal tanto de las prestadoras, como del INDOTEL es la continuidad del servicio, por lo que resulta en el mejor interés de la colectividad que todos los esfuerzos se enfoquen en el restablecimiento del servicio y no en la realización de reportaría.

Continuando con el nuevo proceso, ahora se añade otra obligación a las establecidas por los reglamentos, exigiendo que para eventos superiores a 4 horas tendríamos que reportar estatus cada hora hasta lograr la solución, debiendo indicar:

- h. Servicios afectados;*
- i. Servicios restablecidos;*
- j. Actuaciones efectuadas y acciones en curso;*
- k. Tiempo estimado de restablecimiento;*

Si el evento no se soluciona dentro de las primeras 4 horas, la situación de criticidad es aún más alta, y la prioridad continuará siendo la de restablecer el servicio, con lo cual requerir notificaciones cada hora lejos de contribuir con las labores de recuperación, añade carga innecesaria para el objetivo esencial de las partes, proveer servicio a los usuarios.

Finalmente, se incluyen los datos necesarios para el informe de incidente que las prestadoras debemos enviar al INDOTEL respecto de los eventos ocurridos en su red, lo cual resulta beneficioso para ambas partes, dotándonos de un punto de partida para la entrega de informaciones que satisfagan las necesidades del regulador y evitando que se entienda que el informe provisto no sea suficiente. Aun así, el listado debe ser un simple punto de partida y no una obligación de presentación, considerando que no necesariamente todos los incidentes requieran toda la información listada para el informe.

PROPUESTA DE ALTICE: *Reiteramos los comentarios respecto de la definición de Avería y de Degradación.*

111. Que, sobre este particular **VIVA** señaló en sus observaciones lo transcrito a continuación:

A los fines de lo establecido en el artículo 8 del Reglamento, entendemos prudente que sea incluida la definición de “Fuerza Mayor” en el ámbito del acceso a Internet, ya que es de suma importancia poder tipificar las circunstancias que a estos fines se considerarán de causa o fuerza mayor, y que en definitivas, determinarían la responsabilidad de la prestadora en estas circunstancias.

De igual modo, el párrafo I del referido artículo, deberá indicar la modalidad de Internet bajo la cual aplicaría el crédito por degradación, adicionalmente deberán incluirse las condiciones de la degradación que generarán los créditos, es necesario que de manera expresa se enumeren las causales en las que aplicaría el referido crédito. Asimismo, entendemos pertinente que el plazo de 6 horas establecido en dicho párrafo sea extendido. Adicionalmente, sugerimos sea establecido un margen porcentual respecto a la disminución de velocidad establecida para la conceptualización de degradación establecida en las definiciones, muy particularmente porque estas se manejan por situaciones puntuales que no siempre inciden en la prestación del servicio.

Los plazos establecidos en el párrafo VI del artículo 8, relativo a las notificaciones de Averías tipo 2 al INDOTEL y a los usuarios sugerimos sean extendidos, en el entendido de que el concepto de una avería tipo 2 vaya dirigido a una interrupción que afectaría a un porcentaje importante de usuarios, y que por de más, la prestadora estará encaminado todas sus operaciones para solucionar la avería en el menor tiempo posible. De igual forma, sería recomendable incluir a las “redes sociales” como un medio hábil para informar a los usuarios de cualquier eventualidad, en la actualidad este es un medio importante de difusión de información.

En lo relativo a los plazos e informes que incluyen los párrafos VII, VIII, IX y X del artículo 8 del Reglamento, entendemos oportuno que sea incluido en la redacción del Reglamento un protocolo de notificación para estas situaciones, en donde no sólo se incluyan las especificaciones de los informes que requiere el INDOTEL sino también se incluya la forma de su presentación y demás detalles. Asimismo, sugerimos que los plazos incluidos sean extendidos, para un informe con el nivel de detalle que requiere el Reglamento la prestadora debería disponer de al menos 3 días hábiles,

o que en su defecto, las 24 horas sean laborales y sean a partir de la solución de la avería.

*En este orden, y a los fines de cometer el espíritu de estas disposiciones, sugerimos implementar para este tipo de interacción entre la prestadora y el INDOTEL, una **Página de Estatus** que luego sería completada de manera formal por el informe técnico. Mediante la **Página de Estatus**, que es un mecanismo utilizado por múltiples plataformas con este mismo propósito, el INDOTEL podría verificar los avances que ha estado realizando la prestadora para la solución de su avería, entendemos es un mecanismo mucho más efectivo para mantener el flujo de información en situaciones de avería entre la prestadora y el órgano regulador.*

112. Que así mismo sobre el particular, **CLARO** expresa lo siguiente:

Los usuarios tendrán derecho a la aplicación de un crédito por la avería o degradación, total o parcial, del servicio cuando ésta se produzca por causas que no sean imputables al usuario, salvo casos de fuerza mayor.

Comentario:

Este mismo artículo ratifica el derecho de los usuarios de recibir un crédito por la avería o degradación que sufra, por lo que entendemos que la única razón por la que el INDOTEL en esta propuesta normativa dispone una disminución de la cantidad de clientes afectados en la definición de Avería Tipo II es con la finalidad de recibir reportes por parte de las prestadoras, que a nuestro entender no aportan al proceso. Con este cambio estaríamos generando esfuerzos y procesos adicionales al personal que trabaja en la solución de averías.

Conjuntamente con el esfuerzo adicional, se suma el daño mediático que ocasionaría esto al sector ante una percepción errada del usuario sobre la gravedad de estos incidentes menores de la red, no solo para la prestadora en avería sino para todo el sector de las telecomunicaciones, incluyendo el propio INDOTEL, al tener que comunicar afectaciones menores en el servicio donde sólo se ven afectados un número muy bajo de clientes

113. Que la empresa **CLARO**, con respecto al Párrafo I del artículo 8 manifestó:

Comentario:

Debe de existir, así como existe en el Reglamento General de Servicio Telefónico, unos parámetros pre-establecidos para que aplique el crédito tanto para una Avería Tipo I como una Avería Tipo II.

(...)

En el caso de la degradación, como bien comentamos en el artículo 1, el servicio de Internet puede degradarse por factores que sólo están en el control y bajo la responsabilidad del usuario y no dependen absolutamente de la prestadora. Existen muchas situaciones que pudieran provocar la degradación del servicio, como el traslado interno que pudiera hacer el usuario de la instalación (puerto y Modem), la cantidad de dispositivos conectados por el usuario, si estuvieren por encima de las recomendaciones y capacidad técnica del plan o servicio contratado, la distancia que

medie entre el modem y los equipos terminales desde donde se conecta el usuario al servicio, etc. Todos esos elementos de hecho son consideraciones a tomar en cuenta para determinar un porcentaje de disminución de la velocidad que se considere degradación del servicio, lo cual no está contemplado en esta definición ni más adelante tampoco en este reglamento.

¿Cómo se estaría midiendo la velocidad y el inicio/fin para determinar el tiempo de la degradación del servicio, y de su resultado el efecto de acreditar? (...) No está definido el proceso y la metodología a utilizar para establecer la degradación y la continuidad del servicio. Son elementos que deben quedar claro, si se pretende establecer parámetros que determinen la degradación del servicio. La condición del módem, cableado y puerto interior, jacks, etc., están bajo el control del usuario y éste tiene la opción y la facultad de manejar con servicios técnicos independientes estos elementos, por lo que habría que dejar bien claro el proceder para determinar bajo cuales circunstancias se considera un servicio degradado en su funcionamiento.

En un plazo de 6 horas es imposible que la prestadora pueda tener la oportunidad de verificar y corregir un reporte de disminución de las condiciones del servicio. Debe mediar por lo menos un plazo de 24 horas, como está establecido para afectaciones mayores (las averías tipo 1), para que las prestadoras tengamos la oportunidad de constatar y corregir la situación reportada por el usuario.

Imaginemos que un cliente reporta una degradación a las 10:00 de la noche, ¿Cómo podrían las prestadoras dar solución si ameritase la corrección mediante la visita de un técnico o la sustitución del equipo terminal del cliente o el arreglo de un drop?

Es por estas razones que en nuestros comentarios plasmados en el artículo 1 respecto a la degradación y, en este párrafo 1 del artículo 8, proponemos una mejora a esta disposición.

Por otro lado, con respecto a las averías Tipo 1 y Tipo 2, debe establecerse en este artículo los parámetros de tiempo aplicables para el otorgamiento de créditos por cada tipo de avería, de lo contrario dejaría un espectro muy amplio de posibilidades para la aplicación del crédito.

Propuesta:

Proponemos modificar el texto como se plantea a continuación:

Párrafo I: *La aplicación del crédito al que se refiere el párrafo anterior, deberá ser proporcional al tiempo de la interrupción y la renta pagada por el servicio, conforme se describe a continuación.*

a) *En el caso de Avería tipo 2, en un período mayor a cuatro (4) horas o por períodos de tiempo menores en reiteradas ocasiones durante el transcurso de treinta (30) días calendario, independientemente de la duración de cada evento y aun cuando las sumas de los periodos de las reiteraciones de averías no totalicen cuatro (4) horas.*

b) *En los casos en que corresponda a una Avería tipo 1 y a una degradación, la aplicación del crédito a favor del usuario afectado procederá cuando ésta se extienda, por un período mayor a veinticuatro (24) horas o por períodos menores en reiteradas ocasiones durante el transcurso de treinta (30) días calendario, independientemente de la duración de cada evento y aun cuando las sumas de los periodos de las reiteraciones de averías no totalicen veinticuatro (24) horas.*

Comentario:

La facturación de los servicios en Claro, y asumimos que, en la mayoría de las prestadoras, se hace por períodos de treinta (30) días, en diez (10) ciclos que se cierran cada tres (3) días con una cantidad de clientes. En lo que se determina el cálculo de los créditos a otorgar y se empiezan a ejecutar la aplicación de los mismos en las cuentas de los clientes, a veces puede transcurrir unos días y la aplicación a la totalidad de los usuarios sobrepasar los treinta (30) días establecidos.

Es por esta razón que solicitamos ampliar este plazo quince (15) días más, a los fines de no empujar a las prestadoras a un incumplimiento por imposibilidad material de ejecutar el crédito aplicable.

Propuesta:

Párrafo III: *El crédito 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 cuarenta y cinco (45) días calendario contados a partir del inconveniente que se trate. En los casos de usuarios bajo la modalidad prepago, la prestadora enviará un mensaje a través de las vías de comunicación que tenga disponible para ello al momento de aplicarse la extensión del tiempo de vigencia de la recarga.*

Con respecto al Párrafo IX del artículo 8 la empresa prestadora **CLARO** expresó:

Comentario:

Las informaciones solicitadas en este artículo y en el tiempo que se solicitan son de difícil obtención, por los sistemas involucrados en su obtención y los cálculos que ameritan hacerse para ofrecerlas. Estas informaciones, no están disponibles en un plazo tan corto como 24 horas, por lo que debería plantearse lo que sugiere el literal L para toda la información solicitada. Esto es, que se proceda al envío de lo que se tiene disponible dentro del plazo que se solicita en primera instancia. De este modo, en caso que al momento del reporte no se cuente con la información indicada, no se trata de un incumplimiento sino de una imposibilidad material de enviar una información que obviamente se procederá a enviar desde que se cuente con la misma.

Nuestro interés no es que no se requiera la información, sino que se comprenda que no toda la información puede estar disponible en el breve plazo planteado aquí.

Otro factor a considerar es que aún el plazo de 24 horas resulta extremadamente corto considerando que lo que se busca es información sobre el evento y sus consecuencias, lo que solo estaría disponible luego de restablecido el servicio, más cuando en la generalidad de los casos el personal que puede generar el reporte solicitado ha estado involucrado en las labores de restablecimiento del servicio. Es decir, esas 24 no deberían contarse a partir del momento de la ocurrencia de la avería sino a partir de la solución de la misma.

Propuesta:

Párrafo IX: *Asimismo, la prestadora dispondrá de un plazo de veinticuatro (24) horas, a partir del restablecimiento de la avería, para remitir al **INDOTEL** un informe con los detalles de lo acontecido. Este informe deberá contener las siguientes informaciones, si estuviesen disponible al momento del vencimiento del plazo:*

- a) *Servicios afectados;*
- b) *Posibles causas;*
- c) *Hora de ocurrencia;*
- d) *Hora de verificación;*
- e) *Número de usuarios afectados;*
- f) *Lugar origen incidente;*
- g) *Localidades afectadas;*
- h) *Tiempo estimado de restablecimiento;*
- i) *Protocolo de actuación luego de verificado el incidente;*
- j) *Logs (reportes) correspondiente al período durante el cual se prolongó el incidente, (solo si han sido restablecidos los servicios);*
- k) *Medidas correctivas a ser implementadas, si las tienen a la fecha de presentación;*
- l) *Informar si procederá compensación.;*

114. Que ante la inquietud planteada por **ALTICE** en sus comentarios, a este Consejo Directivo, le resulta extraño que la Prestadora no tenga los datos requeridos, ante la ocurrencia de una avería que afecta sus redes, entonces cómo pretende solucionarla, puesto que se supone que su sistema le debe proporcionar los mismos, por lo que el envío al **INDOTEL** de la información a la que hace referencia el artículo 8 no debería ser de difícil cumplimiento, razón por la cual es desestimada su propuesta;

115. Que, este organismo rector de las telecomunicaciones considera procedente rechazar los comentarios realizados por **VIVA** en su escrito, a fin de que sea agregada la definición de fuerza mayor en la versión definitiva del reglamento; Que en ese sentido, la resolución núm. 016-15 establece en la definición de Interrupción: La incapacidad temporal de un servicio de poder ser prestado, siempre que su causa no sea imputable al usuario, salvo casos de “*fuerza mayor*”. Que por su parte, tanto el Código Civil como la doctrina y la jurisprudencia han establecido la definición de la “*fuerza mayor*”;

116. Que tal como lo señala Subero Isa¹⁰ en su obra, para que la fuerza mayor sea liberatoria de responsabilidad civil el hecho alegado debe ser imprevisible e irresistible;

¹⁰ Jorge Subero Isa. “Tratado práctico de Responsabilidad Civil”. Editora Corripio.

117. Que en lo que respecta al párrafo I del artículo en cuestión y a qué modalidad de internet aplica el crédito en caso de degradaciones, es preciso señalar a **VIVA** que el artículo 1 de la propuesta regulatoria al referirse a degradaciones habla específicamente del servicio de acceso a internet fijo;

118. Que con relación al comentario realizado por **VIVA** sobre el párrafo VI de la propuesta regulatoria, este Consejo Directivo rechaza la solicitud de extender los plazos para las notificaciones al **INDOTEL** y a los Usuarios de Averías tipo 2 y decide mantener los mismos de conformidad con lo establecido en la resolución núm. 016-15. Lo que se pretende con esto es que la Prestadora notifique al **INDOTEL** y a sus clientes sobre la ocurrencia de una avería tipo 2 a las dos (2) y cuatro (4) horas de haberse detectado la avería, respectivamente. De igual forma, es oportuno señalar que pueden incluirse las “redes sociales” como un medio hábil adicional y no alternativo para informar a los usuarios de cualquier eventualidad;

119. Que con respecto a lo dispuesto por el referido artículo, es oportuno señalar a **VIVA**, que el nivel de detalle que debe contener el informe a que se hace referencia en dicho artículo se especifica en el párrafo IX de la citada propuesta, y la forma de presentación del mismo debe ser una comunicación dirigida al **INDOTEL** (entiéndase, como hasta la fecha se realizan las comunicaciones dirigidas al Consejo Directivo, con copia al Director Ejecutivo); en este sentido, el Consejo Directivo rechaza la solicitud de extender los plazos que ya han sido fijados por el mismo en normativas vigentes indicadas previamente;

120. Que sobre lo expresado por **CLARO** a este artículo 8 sobre los reportes o notificaciones en su escrito de comentarios, este Consejo Directivo entiende de vital importancia que tanto el órgano como los usuarios estén debidamente informados sobre las averías o interrupciones generales que afectan a los servicios de telecomunicaciones y que sí son de gran valor para los usuarios, brindándoles tranquilidad de que serán compensados con la aplicación de un crédito, así como tener una idea de lo que sucede con conocimiento de cuándo se estaría solucionando su avería;

121. Que, en respuesta a **CLARO** sobre los parámetros pre-establecidos para aplicación de créditos para averías tipo 1 y 2, ya la resolución núm. 062-17 aclara en este sentido que la aplicación del crédito debe ser proporcional al tiempo de la interrupción y la renta pagada por el servicio, y así mismo lo establece el referido el párrafo I. Como bien señala la Prestadora en su escrito, si bien es cierto que ambos son servicios públicos de telecomunicaciones, también lo es el hecho de que son servicios totalmente distintos con características técnicas, económicas y legales diferentes y por lo tanto con repercusiones distintas;

122. Que en cuanto a las degradaciones y las respectivas aplicaciones de crédito, el Consejo Directivo entiende pertinente la observación realizada por **CLARO**, y por tanto procederá a modificar el párrafo I del artículo 8, aclarando en el mismo que el tiempo de la degradación comienza a contar a partir de que el usuario titular haya notificado a la prestadora y de no haber solucionado el inconveniente o la degradación al momento de ser notificada. Igualmente se procede a puntualizar en el referido párrafo que se trata de 6 horas laborables;

123. Que, este Consejo Directivo reitera su rechazo a la propuesta de modificación sugerida por **CLARO** al párrafo I sobre los parámetros de tiempo aplicables para el otorgamiento de créditos a los usuarios por averías tipo 1 y 2, ya que la resolución núm. 062-17 aclara en este

sentido, que la aplicación del crédito debe ser proporcional al tiempo de la interrupción y la renta pagada por el servicio, lo se reconoce en el referido párrafo I del artículo 8 del presente reglamento, que excluye del mismo estos parámetros de tiempo. De igual manera, conforme a lo establecido en el presente reglamento, el propósito de dicha distinción entre tipos de averías, es para fines de notificaciones, más no para el derecho a crédito, el cual le asiste al usuario por todo el tiempo en el cual su servicio estuvo interrumpido;

124. Que sobre el comentario en torno a los diferentes factores que no están bajo el control y bajo de la responsabilidad del usuario, se aclara que sí es responsabilidad de la prestadora de servicio informar debidamente al usuario sobre aquellos principales factores que podrían limitar o degradar la velocidad efectiva del servicio experimentada por el usuario, diferenciando aquellos sobre los que sí tiene control la prestadora y los que son ajenos a la misma. En este sentido, se agrega un nuevo párrafo estableciendo como un deber de la prestadora de informar y proporcionar al usuario todos los aspectos a considerar, así como las mismas ya indican a sus clientes para hacer correctamente las verificaciones o mediciones de la velocidad del servicio contratado;

125. Que, sobre la propuesta de modificación al párrafo III, de extender el plazo para la correspondiente aplicación de crédito al usuario, este Consejo Directivo entiende prudente rechazar el mismo y mantenerlo consistente con el plazo de 30 días ya establecido en el Reglamento General de Servicio Telefónico vigente;

126. Que finalmente, sobre la de presentación del informe detallado ante el **INDOTEL**, indicado en el párrafo IX, el Consejo Directivo rechaza lo planteado por **CLARO** en su escrito manteniendo el plazo de 24 horas en el entendido de que resulta ser un plazo prudente para las informaciones solicitadas en el referido párrafo IX, indicando aquellos casos donde la información se otorgará sólo si han sido restablecidos los servicios. Este plazo de 24 horas no es nuevo, el mismo se establece en la Norma de Calidad del Servicio de Telefonía y Acceso a Internet, así como, en el Reglamento General de Servicio Telefónico vigente;

* Comentarios sobre el Artículo 9. Obligaciones de las prestadoras

127. Que, sobre las obligaciones de las Prestadoras dispuestas en el artículo 9, **CLARO** argumenta lo transcrito a continuación:

En una relación contractual, las partes deben tener obligaciones recíprocas. En el caso de nuestro sector, el Artículo 77 de la Ley 153-98 dispone el deber del órgano regulador de defender y hacer efectivos los derechos y obligaciones de los clientes, usuarios y prestadores de servicio. En esta propuesta normativa sólo se asignan obligaciones a las prestadoras, dejándole en desventaja respecto al usuario, a quién no se le impone obligación alguna. En ese sentido, proponemos que se agreguen y se mejoren aquí las obligaciones al usuario, establecidas en el Reglamento de Derechos y Obligaciones (Res. 062-17).

Propuesta:

Para fines del presente Reglamento, el usuario tendrá las siguientes obligaciones, sin que la enumeración tenga carácter limitativo:

a) *Utilizar los servicios en consonancia con las disposiciones establecidas en el contrato con la prestadora, así como por las leyes, reglamentos, el Orden Público y las buenas costumbres.*

b) *Cumplir cabalmente sus compromisos contractuales, en especial, pagar por el consumo del servicio o cualquier otro cargo aplicable según el acuerdo vigente entre la prestadora y el usuario, independientemente no haya recibido la facturación física.*

c) *No revender el servicio sin la autorización expresa de la prestadora del servicio de acceso a internet ni contar con el contrato de reventa previamente suscrito con la prestadora de acceso a internet y el Registro Especial otorgado por el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones.*

d) *No remover, obstruir, reparar, reformar, cambiar o alterar la instalación externa, los equipos y redes propiedad de la prestadora, sin el consentimiento previo de esta.*

e) *No remover, cambiar o alterar las configuraciones en los interfaces y/o equipos terminales, fijos o móviles.*

f) *No efectuar conexiones o instalaciones para obtener en forma fraudulenta el suministro del servicio.*

g) *Dar información veraz y completa al momento de solicitar y contratar el servicio e informar a la prestadora de cualquier cambio de la misma durante la vigencia del contrato.*

h) *La utilización de aparatos y dispositivos destinados a conectarse a la red, a partir del punto de terminación de la misma, debidamente homologados ante el INDOTEL y su compatibilidad con la red de la prestadora de acceso a internet; obligándose a su desconexión en caso de que no cumpla con esta disposición, evitando así daños, distorsiones e interferencias.*

i) *La actuación de buena fe de cara a la prestadora.*

j) *La comunicación de las irregularidades detectadas en el manejo y uso de las redes, instalaciones y servicios.*

k) *Consentir las inspecciones y actuaciones de la prestadora y de su personal por razones del servicio.*

128. Que, en lo referente al artículo 9, respecto a lo señalado específicamente en el numeral 1, **VIVA**, argumenta que:

Conforme lo manifestado en puntos anteriores, y desde la perspectiva del artículo 9 como una obligación, las prestadoras no pueden garantizar el libre acceso y la no discriminación por parte de actores del sistema que no controla, tales como los generadores y proveedores de información. El alcance del Reglamento debería circunscribirse en el acceso al Internet como tal, puesto que el acceso a los

contenidos e información como tal, no es competencia propia de las prestadoras de servicios.

La homologación de equipos no podrá disponerse como una obligación, hasta el momento no existe un procedimiento que marque las directrices respecto a cómo será manejada la homologación de los equipos.

A la fecha se desconoce el alcance e impacto que tendría para fines operativos y económicos la homologación de equipos que insta el Reglamento, por lo que deberá establecerse el protocolo específico que se seguirá con esta homologación previo a que sea previsto como una obligación.

129. Que en lo que respecta al numeral 2 del referido artículo 9, **CLARO** propone en sus comentarios lo que a continuación se transcribe:

Conforme expresáramos en el Artículo 5 de la norma en consulta, todos los equipos que utilice el cliente no sólo deben de ser homologados por el INDOTEL, sino que también deben de ser compatibles con la red de las prestadoras de servicios. El que los equipos no sean compatibles con las redes de las prestadoras de servicios, es una condición que no permitirá que el cliente disfrute de un servicio con la calidad exigida en este proyecto de reglamento y otras normas y pudiera provocar daños e interferencias perjudiciales a la red de la prestadora escogida y a los servicios de telecomunicaciones nacionales.

En ese sentido solicitamos que la redacción del numeral 2 sea sustituida de la siguiente manera:

2) Permitir la conexión de todos los equipos, interfaces y aparatos de telecomunicación debidamente homologados por el INDOTEL y compatibles con la red de la Prestadora de Servicio de Acceso a Internet (PSAI), facilitando la configuración para el acceso a su red, en aquellos casos donde el usuario elija utilizar su(s) propio(s) equipo(s) terminal(es).

130. Que continuando con los argumentos expuestos en el escrito de **ALTICE**, sobre el numeral 2) del artículo 9, sugiere: *modificar e incluir la necesidad de que el equipo sea también homologado por su prestadora de servicio, esta parte resulta de extrema importancia para el caso de que los clientes opten por importar su equipo, sin lo cual las empresas no podemos garantizar el correcto funcionamiento del servicio de cara al cliente;*

131. Que sobre el numeral 3, **VIVA** expone en su escrito, lo que a continuación se transcribe:

Sugerimos que en esta obligación a cargo de las prestadoras, se incluya la disposición de que la provisión de los equipos estará sujeto a la disponibilidad de la prestadora, asimismo deberá incluirse un plazo prudente para que la prestadora pueda proveer al usuario con los equipos que haya solicitado. Todo esto en el entendido de que la provisión de equipos terminales e interfaces dependerá de la modalidad de Internet contratada por el usuario y de los requerimientos adicionales que éste pueda tener.

En nuestra experiencia actual, en ocasiones las solicitudes de los usuarios incluye particularidades del servicios distintos al inicialmente contratado, por lo que proveer de los equipos terminales e interfaces dependerá de varios factores operativos de la prestadora que requerirán plazos para cumplirlos.

132. Que **CLARO** en torno a lo dispuesto por el numeral 4, tiene a bien argumentar lo siguiente:

La ley sobre discapacidad (Ley No. 5-13) dispone la elaboración, a cargo del Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS), de una norma de accesibilidad universal que reglamentará, entre otras áreas, la accesibilidad a las TICs, y está actualmente pendiente de elaboración por ese organismo. En relación a la accesibilidad para contenidos en la web, la NORMDOM 826, del Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL) ya regula este acceso y su efectividad y aplicación está prevista para entrar en vigencia en el año 2022, de conformidad con el artículo 44 del Reglamento No. 363-16, por lo que este artículo debería circunscribirse a lo establecido en la disposición citada.

133. Que sobre el numeral 6, **CLARO** señala lo siguiente:

Comentario

Las prestadoras de servicios pudiesen contribuir con el órgano regulador y cualquier otra institución gubernamental en la campaña de educación a los usuarios, como lo ha hecho en el pasado, ahora bien, las responsabilidades contenidas en esta disposición se enmarcan, primordialmente, en el ámbito de la actividad administrativa de limitación o policía que ejerce el Estado. Lo que debería establecerse es que las prestadoras ayuden con la difusión de las campañas que diseñe el gobierno, y que esté en la responsabilidad del gobierno producir estas campañas.

*Por ejemplo, las informaciones que publica la FCC para alertar a los usuarios:
<https://www.fcc.gov/banda-ancha-e-internet>*

Actualmente las prestadoras estamos trabajando un acuerdo con el INDOTEL, a través de la Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital, promovido por UNICEF, a los fines de aunar esfuerzo y colaborar con el Estado dominicano en esta responsabilidad, mediante la difusión en nuestras páginas webs y redes sociales de las campañas que el INDOTEL elabore sobre este tema y con el aporte de recomendaciones que podemos hacer, basados en la experiencia de nuestro personal experto.

Propuesta

Así las cosas, la redacción de la cláusula debería ir en este sentido:

- 6) *Contribuir a crear un entorno digital más seguro para los usuarios de Internet a través de:*
- *La divulgación de campañas y programas de concientización sobre las vulnerabilidades y riesgos a los que se exponen y cómo protegerse ante ataques,*

virus, robo de identidad, etc., previamente elaborados por las instituciones gubernamentales correspondientes.

- *La divulgación de campañas y programas de concientización dirigidos a niños, niñas y adolescentes, sobre los riesgos del ciberespacio (acosadores sexuales, explotación sexual en línea, bullying, sexting, estafas, entre otros) para evitar que sean víctimas de los mismos, previamente elaborados por las instituciones gubernamentales correspondientes.*

134. Que, en relación al numeral 7 de la propuesta regulatoria, tenemos que señalar que **ALTICE**, solicita en sus comentarios “*eliminar el numeral 7 o bien re-frasearlo para que sea una recomendación. La tenencia o no de IPv6 resulta en una estrategia comercial de las empresas y constituye un diferenciador en la oferta disponible a los clientes, por lo que a forma en que se redacta el numeral adentra la potestad reguladora del INDOTEL en un ámbito puramente comercial y por lo tanto atenta contra la libertad de empresa que asiste a las prestadoras*”;

135. Por su parte **VIVA**, argumenta en su escrito, que: “*La obligación de disponer de bloques de direcciones IPv6 para los usuarios debe estar supeditada a la transición a esta versión IP prevista para el año 2021 a nivel nacional, conforme lo establece el mismo Reglamento*”;

136. Que en lo que respecta a **CLARO**, sobre el numeral 7, señala, que:

En la redacción de este artículo y el 17 no queda claro cuál es la intención del INDOTEL al momento de la entrada en vigencia del Reglamento, ¿Es la entrega de Plan de transición? o ¿Es tener disponibles bloques de direcciones IPv6?

Por otro lado, la solicitud de una dirección IPv6 no debe dejarse a que cualquier usuario pueda solicitar una dirección para un uso indiscriminado e incontrolado de un recurso.

¿Cuáles controles se deberán implementar para la asignación de esas direcciones?
<https://www.lacnic.net/547/1/lacnic/4-politicas-para-la-distribucion-y-asignacion-de-direcciones-ipv6>

137. Que **CLARO**, solicita la eliminación del numeral 8, argumentado:

Comentario

El Reglamento General de Interconexión establece en su artículo 10 las condiciones bajo las cuales se deben establecer la Interconexión de los Nodos de Internet, permitiendo a las prestadoras de servicios negociar libremente los términos y condiciones para la interconexión del Tráfico Nacional de Internet.

Es futurista hablar de un Punto Integrado de Tráfico Nacional, cuando recién en el año 2018 Claro suscribió un acuerdo con la ISOC para estudiar las condiciones comerciales y técnicas para la construcción de dicho punto, en el NAP DEL CARIBE.

No obstante, CLARO suscribió un Acuerdo de Entendimiento, desconocemos si todas las prestadoras lo han hecho, por lo que resulta forzado disponer que el NAP del

Caribe sea designado como el sitio obligado de conexiones de peering doméstico cuando ni siquiera está en servicio, su capacidad inicial pudiera no ser la adecuada.

138. Que, sobre este mismo artículo 9, específicamente su numeral 8, **VIVA** emitió sus comentarios:

A la fecha no se ha desarrollado el Punto Integrado de Tráfico Nacional de Internet que incluye el numeral 8) del artículo 9, por tanto es inadmisibile generar la obligación a cargo de la prestadora a tener presencia en un Punto que aún no ha sido conformado, el alcance de la obligación es imprevisible por el momento.

139. Que, por su parte el **CENTRO NACIONAL DE CIBERSEGURIDAD** sugiere incluir en el numeral 9, *los registros de **puertos de conexión**, esto debido a los inconvenientes que se presentan al relacionar IP/abonado por el uso de IP's GPRS;*

140. Que, sobre el particular **VIVA** remitió sus propios comentarios:

Entendemos como positivo la conservación de los datos indicados en el referido numeral. Sin embargo, será necesario establecer la modalidad de internet para la conservación de los datos IP indicados, el proceso de archivo será posible o no atendiendo a la modalidad, por lo que deberá especificarse en la redacción del Reglamento.

141. Que **ALTICE** en su escrito de observaciones y/o comentarios sobre el artículo 9 numeral 9, sugiere *revisar el plazo establecido de un año y reducirlo a 6 meses como máximo;*

142. Que, finalmente sobre esta misma disposición **CLARO** solicita su revisión argumentando, lo transcrito a continuación:

Comentario:

Notamos que este numeral 9 del artículo 9 de esta propuesta normativa contiene las mismas disposiciones del artículo 4 de la Resolución No. 086-11 del Consejo Directivo del INDOTEL, disposiciones que fueron declaradas no conforme con la Constitución de la República mediante la Sentencia No. TC-200-13, por lo que sugerimos una revisión al respecto para no incurrir en el mismo error.

143. Que sobre lo planteado por la Prestadora de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **CLARO**, en sus argumentos iniciales respecto a las obligaciones de las Prestadoras establecidas en el artículo 9, numeral 1, de la propuesta reglamentaria, este Organismo Rector considera procedente acoger parcialmente su solicitud de agregar a esta pieza reglamentaria obligaciones al usuario que aun cuando ya están claramente establecidas en otra pieza administrativa emanada de este ente regulador de las telecomunicaciones, el "Reglamento sobre los Derechos y Obligaciones de los Usuarios y Prestadoras de Servicios públicos de Telecomunicaciones" y que las Partes están obligadas a cumplir, entendemos que sí hay algunas obligaciones a usuarios que preocupan a esta empresa y por tanto deben quedar establecidas en el presente Reglamento;

144. Que en relación a lo planteado por la Prestadora **VIVA** en torno al numeral 1, tal y como hemos señalado precedentemente en el presente acto administrativo, la obligación que deben cumplir las Prestadoras es la de respetar el principio de Neutralidad de la Red, tal y como lo define el artículo 1 de la propuesta regulatoria, que los usuarios puedan acceder de manera libre a los contenidos y servicios legales que se encuentran disponibles en internet sin que la Prestadora ponga limitaciones arbitrarias, salvo aquellas que dispone la reglamentación;

145. Que este Consejo Directivo estima procedente rechazar lo planteado por **CLARO** sobre el numeral 2 de la propuesta regulatoria, puesto que la facultad de homologación de equipos corresponde al **INDOTEL** de conformidad con la Ley General de Telecomunicaciones¹¹. La Ley establece los casos en los cuales un equipo cuenta con el certificado de homologación: (a) auto homologación para los equipos conectados a la red propia por medios físicos tangibles, (b) cuando cuente con homologación expedida por autoridades competentes de un país de la Zona Mundial de Numeración 1, y (c) cuando lo expida el órgano regulador, para homologar equipos que usan el espectro radioeléctrico, y por tanto deben contar con el correspondiente certificado de homologación de conformidad con lo establecido en el capítulo IX de la Ley y la página web del **INDOTEL** en la cual se muestran los requisitos y pasos a seguir;

146. Que es importante señalar que los equipos terminales que se proveerán al usuario son aquellos que la prestadora tenga disponible, cada concesionaria tiene uso de su derecho de libertad de empresa para vender los equipos y cantidades disponibles bajo sus esquemas de negocios correspondientes; no obstante lo anterior, este Consejo Directivo entiende pertinente acoger lo planteado por **VIVA** y por tanto se realizarán los ajustes necesarios en la redacción del numeral 3 en la versión definitiva del Reglamento, a los fines de que sea leído de la siguiente forma: *Proveer los equipos terminales e interfaces adecuados para la prestación del servicio de acceso a Internet, si el usuario así lo solicita, sujeto al pago de los importes por este concepto según la disponibilidad de la prestadora;*

147. En lo concerniente a lo argumentado en el escrito de **CLARO** sobre el numeral 4, este Consejo Directivo tiene a bien esclarecer a dicha Prestadora que en primera instancia, efectivamente la Norma Nacional de Accesibilidad Universal WEB (NORDOM 826) fue aprobada por el CODOCA en el 2018 y si bien es cierto que el artículo 44 contempla que dentro de un plazo de cuatro (4) años todos los entornos y servicios existentes y toda disposición, criterio o práctica, cumplirán con las exigencias en la referida Norma este plazo no excluye o disculpa a las instituciones públicas o privadas de cumplir con la misma, simplemente le da un plazo para que obedeciendo al principio de gradualidad, pueda iniciar los cambios necesarios para asegurar la usabilidad de todos los usuarios incluidos los usuarios con discapacidad;

148. Sin embargo es preciso aclarar que la empresa **CLARO** parte de una premisa equivocada cuando equipara la accesibilidad al servicio de internet con la normativa de accesibilidad web. El objeto de esta es establecer requisitos que debe cumplir la información y otros contenidos web para que cumplan con las criterios de Accesibilidad Universal a fines de que pueda ser utilizado por todas las personas, mientras que el Reglamento General del Servicio de Acceso a Internet regula los derechos y obligaciones de los usuarios y de las prestadoras de telecomunicaciones en cuanto al acceso del servicio de Internet. Por tanto son situaciones distintas, en donde el Reglamento General del Servicio de Acceso a Internet es una regulación sobre acceso a servicio

¹¹ Capítulo IX, Ley núm. 153-98.

y para que todas las personas puedan acceder en condición de igualdad, ese servicio debe reunir los requerimientos de la accesibilidad universal;

149. En consecuencia la Ley 5-13 establece en su disposición final Párrafo II que en el plazo de dos (2) a seis (6) años desde la entrada en vigor de esta ley, **todos los entornos, productos y servicios existentes y toda disposición, criterio o práctica cumplirán las exigencias de accesibilidad universal**, destacando la adecuación y remodelación de los entornos físicos y edificaciones;

150. Por lo tanto, las prestadoras de servicios de internet deben garantizar que sus entornos y sus servicios puedan ser utilizados por todas las personas incluidas las personas con discapacidad. Esto se traduce en que para contratar servicios de internet deben de permitir accesibilidad en la comunicación (Lengua de señas o TIC accesibles), accesibilidad en sus instalaciones (cuómplimiento de la Nordom 779) y políticas internas inclusivas;

151. En conclusión, la Normas de Accesibilidad y la Ley 5-13 están en vigencia, ya que su plazo para cumplir de manera integral venció en 4 años a partir de su promulgación, es decir en el año 2017, momento a partir del cual le serán aplicable las penas contempladas en dicha Ley;

152. Que este Consejo Directivo estima procedente la sugerencia realizada por **CLARO** en torno a lo ordenado en el numeral 6, de forma tal que se efectuarán los cambios correspondientes para que quede claramente establecido que este trabajo debe ser un esfuerzo conjunto realizado entre las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y los organismos gubernamentales correspondientes, a los fines de tener una política pública unificada, tal y como se ha hecho previamente con otras campañas masivas de interés general;

153. Que sobre lo solicitado por **ALTICE** sobre el numeral 7, este Consejo Directivo tiene a bien señalar que el artículo 77 de la Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98, establece que el órgano regulador deberá promover el desarrollo de las telecomunicaciones, implementando el servicio universal definido por esta Ley. Que en consecuencia, La principal motivación para el diseño y despliegue de IPv6 lo es la expansión del espacio de direcciones disponible en Internet. De esta forma se permitirá que se conecten millones de nuevos dispositivos (tabletas, teléfonos móviles, y televisores inteligentes entre otros), nuevos usuarios y tecnologías “siempre-conectadas” (xDSL, cable, Ethernet en el hogar, Fibra en el hogar, redes inalámbricas, etc.). Precisamente en ese sentido, desde el 2015 el **INDOTEL** ha hecho recomendaciones a las operadoras para facilitar el despliegue de IPV6 en la República Dominicana. No obstante, este Consejo Directivo, 3 años después, continúa manifestando la importancia de la transición hacia IPv6 de cara a los usuarios y el desarrollo del Internet en nuestro país; por tanto, establece como una necesidad de que las prestadoras no solo se sientan en la obligación de preparar y transparentar un plan de transición de IPv4 a IPv6, sino que también dispongan de bloques de IPv6 de cara a los usuarios que le soliciten;

154. El uso de recursos de IPv4 e IPv6 responde a normativas internacionales, y para el caso de República Dominicana, a regulación nacional, tratándose de un servicio público. Su adopción constituye un factor esencial para el buen funcionamiento del internet y para el continuo desarrollo del mismo dentro de un entorno seguro y estable, por lo que se rechaza el argumento de **ALTICE** de que se trata de una decisión puramente comercial o que su regulación atenta contra la libertad de empresa;

155. Que sobre lo argumentado por **VIVA** en relación a los bloques de direcciones IPv6 para los usuarios, se le ratifica que el primer requerimiento regulatorio es la entrega del plan de transición, conforme los plazos fijados por el reglamento objeto de la presente resolución, a partir del cual corresponderá la obligación de disponer de bloques IPv6. No obstante es importante esclarecer que el requerimiento de los bloques de IPv6 disponibles se puede tener de forma inmediata solamente con el cumplimiento de los requisitos técnicos exigidos por los organismos competentes a tales fines;

156. Que sobre este mismo tema y la inquietud planteada por **CLARO** en su escrito, sobre la disponibilidad de los bloques de direcciones IPv6, la respuesta es sí, tanto para usuarios finales individuales residenciales como compañías o usuarios de negocio, es decir, que cualquier usuario pueda solicitar una dirección IPv6;

157. Que al respecto del comentario de **CLARO** en torno a cuáles controles implementar para la asignación de esas direcciones IPv6, la respuesta es que LACNIC como RIR regional a quien la empresa solicita estos recursos de direcciones IP, es quien establece dichos controles como administrador de los recursos IP para ser ofrecidos o comercializados al público en general;

158. Que este Consejo Directivo estima como no procedente la solicitud realizada por **CLARO** sobre la eliminación del numeral 8, la propuesta reglamentaria no establece que es el NAP del Caribe ni es futurista porque como ya bien indica la Prestadora ya existe un acuerdo sobre las negociaciones pertinentes para la existencia de un IXP;

159. Que sobre lo expuesto por la Prestadora **VIVA** de manera particular sobre el numeral 8, la propuesta regulatoria establece la obligación de “disponer de suficiente capacidad” en el Punto Integrado de Tráfico Nacional de Internet (PITNI), la norma no crea obligaciones de formar parte de PITNI inciertos, sino que trata sobre aquellos puntos donde ya la prestadora esté interconectada con más de un PSAI;

160. Que el actual Reglamento de Interconexión establece en su artículo 10.1, que *La Prestadora Requerida está en la obligación de aceptar las solicitudes de interconexión de la Prestadora Requirente para cursar tráfico nacional de Internet.* Esto podrá realizarse bien sea mediante interconexión directa o indirecta entre las partes, o a través de un Punto Integrado de Tráfico Nacional de Internet, conforme al artículo 10.2 del referido reglamento: *Todo Punto Integrado de Tráfico Nacional de Internet deberá interconectarse en forma directa con cualquier otro Punto Integrado de Tráfico Nacional de Internet en el país y cursar por dicha interconexión el Tráfico Nacional de Internet,*

161. Que sobre la solicitud del **CENTRO NACIONAL DE CIBERSEGURIDAD** que sugiere incluir en el numeral 9, los registros de **puertos de conexión**, esto debido a los inconvenientes que se presentan al relacionar IP/abonado por el uso de IP's GPRS, este Consejo Directivo entiende prudente acogerla, por lo que el cambio se verá reflejado en la versión definitiva;

162. Que sobre la inquietud planteada por **VIVA** sobre el numeral 9 de a qué modalidad de internet corresponde la conservación de los datos IP indicados, es oportuno aclarar que dicha obligación aplica a todas las modalidades tanto para internet fijo como móvil. En este sentido, este Consejo Directivo rechaza dicha observación;

163. Que sobre lo planteado por **ALTICE** sobre este mismo numeral, este Consejo Directivo estima no procedente la sugerencia realizada por dicha Prestadora, de reducir el plazo a 6 meses y por tanto decide mantener el plazo mínimo de un (1) año conforme al reglamento propuesto. Es importante recordar que las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones tienen la obligación de conservar todos los documentos e información relacionada con la contratación y activación de los servicios públicos de telecomunicaciones, ahora bien esta obligación debe estar ligada a un plazo de conservación de dicha información y para ser cónsonos con otras disposiciones emanadas de este órgano regulador y que establecen tiempos de preservación determinados para toda la información suscitada por concepto de activación y contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones, el plazo de un año es establecido siendo coherentes con estas Normativas emanadas de este órgano regulador;

164. Sobre el inciso 9 de este artículo 9, es cierto que contiene las mismas disposiciones del artículo 4 de la Resolución núm. 086-11 del Consejo Directivo del **INDOTEL**, disposiciones que fueron declaradas no conforme con la Constitución de la República mediante la Sentencia núm. TC-200-13 del Tribunal Constitucional, por lo que se estará revisando el referido numeral 9 para evitar incurrir en el mismo error, de que los organismos de investigación puedan acceder a los datos de tráfico, conexión y acceso conservados por las prestadoras de servicios, sin previa autorización de un juez. En tal sentido, ahora dicha disposición se modifica de conformidad con lo establecido en el artículo 44.3 de la Constitución, que el derecho al secreto y privacidad de la comunicación sólo podrá ser restringido producto de una ordenanza judicial proveniente de un juez competente;

*** Comentarios sobre el Artículo 10. Transparencia de información y condiciones de prestación**

165. Que sobre el artículo 10 de la propuesta normativa, la prestadora de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **VIVA** señaló en su escrito de comentarios lo siguiente:

Entendemos que sólo debería limitarse la suministración de información, de manera obligatoria, a las páginas web de las prestadoras, incorporar toda esta información de manera visible a través de carteles y afiches en las tiendas comerciales saturaría el espacio físico de las mismas, creando el efecto contrario a informar que se pretende.;

166. Que por su parte **ALTICE**, sobre este mismo articulado, de manera particular sobre el párrafo I, señala, lo transcrito a continuación:

Párrafo I: La información abarcará los siguientes aspectos:

a)...

PROPUESTA DE ALTICE: Eliminar el a) o bien re-frasearlo para que sea una recomendación. En el marco de las Mesas Técnicas de Trabajo, el **INDOTEL** inició la creación de un comparador entre todas las empresas, para el cual se les proporcionó los insumos iniciales y quedamos al pendiente del lanzamiento oficial del servicio por parte de la Dirección de Protección al Usuario.

Ahora bien, la tenencia de un comparador resulta en una estrategia comercial e individual de las empresas, cada una está obligada a publicar sus planes y servicios en sus tiendas y página web, por lo que la obligación de crear un mecanismo de comparación entre los servicios, a nuestro entender resulta un exceso del ejercicio de la potestad reguladora del INDOTEL, inmiscuyéndose en un ámbito puramente comercial y por lo tanto atentando contra la libertad de empresa que asiste a las prestadoras. Debemos recordar que este tipo de herramientas constituyen diferenciadores en el mercado y por lo tanto deben ser facultativos para las empresas en capacidad/necesidad de implementarlos.

167. Que este Consejo Directivo entiende como no procedente el comentario realizado por **VIVA** en torno al artículo 10 de la propuesta regulatoria, ya esta obligación a que se hace referencia se encuentra establecida en el “Reglamento sobre los Derechos y Obligaciones de los Usuarios y Prestadoras de Servicios públicos de Telecomunicaciones” en su artículo 6, párrafo II y en el artículo 17.3 del Reglamento de General del Servicio Telefónico;

168. Que este Órgano Regulador entiende pertinente acoger de manera parcial la sugerencia realizada por **ALTICE** sobre el párrafo I del artículo 10 de la propuesta regulatoria, este comparador de precios o planes son de los mismos que son ofertados por la prestadora en sí, no los ofrecidos por otra prestadora, por lo que a fines de evitar interpretaciones erróneas se realizarán los ajustes necesarios en la redacción de la versión definitiva del reglamento;

* Comentarios sobre el Artículo 11. Condiciones de las mediciones de velocidad e indicadores de calidad

169. Que, en lo referente al artículo 11, **VIVA**, tiene a bien señalar en sus comentarios, que:

Las condiciones de medición de velocidad e indicadores de calidad deberán delimitarse atendiendo al tipo de producto y modalidad de Internet conforme los parámetros ya establecidos en la Norma de Calidad del Servicio de Telefonía y Acceso a Internet, a los fines de no generar incongruencias en las cuantificaciones ya establecidas.;

170. Que, sobre el artículo 11, **CLARO** tiene a bien argumentar lo transcrito a continuación:

Comentario

Es responsabilidad de las PSAI asegurar la calidad en cualquier equipo o enlaces que esté dentro de su red, pero las PSAI bajo ninguna circunstancia pueden hacerse responsable de los elementos y/ o servicios ajenos o externos a su red.

Existen factores externos a la PSAI que pueden afectar la calidad del servicio y que quizás hace unos años podían verse esporádicamente, pero que ahora mismo, se producen en más de una ocasión: robo de cables, corte de fibra, entre otros.

Las PSAI deben garantizar en todo momento los servicios ofrecidos, siempre y cuando no sean afectados por los elementos externos a su red (enlaces de interconexión, enlaces internacionales, etc). Para esto las PSAI deben tener acuerdos

de niveles de servicios y también implementar mecanismos que ayuden a velar con la calidad del servicio, un ejemplo, son los servidores de caching, los cuales guardan los contenidos localmente, ayudando y mejorando el acceso a los mismos.

Propuesta:

Las PSAI deberán asegurar la calidad en su propia red de acceso, de conformidad con los parámetros establecidos en la Norma de Calidad. Así mismo, las PSAI harán su mejor esfuerzo para asegurar a través de acuerdo de nivel de servicio (SLA) con las empresas locales e internacionales la calidad de sus enlaces nacionales y sus enlaces internacionales fuera del país, tratando en todo momento que las velocidades efectivas ofrecidas se puedan cumplir conforme con las condiciones de los respectivos planes.;

171. Que el Consejo Directivo estima procedente acoger parcialmente la propuesta de redacción sugerida por **CLARO**, por lo que se procederá a realizar los cambios correspondientes en la redacción definitiva del artículo 11;

172. Que por su parte, sobre el citado artículo **ALTICE** solicita la eliminación del mismo y dejarlo conforme las disposiciones de la Norma de Calidad del Servicio de Telefonía y Acceso a Internet; sobre dicho comentario, se aclara que efectivamente este artículo está cónsono con la referida norma. Que este Consejo Directivo rechaza el pedimento de **ALTICE** de eliminar el artículo 11 de la propuesta regulatoria, en el sentido de que el mismo hace referencia a la Norma de Calidad del Servicio de telefonía y Acceso a Internet, no obstante, en este artículo se establecen aspectos que la referida norma no contempla;

173. Que efectivamente **VIVA**, señala sobre este Artículo 11, que “Las condiciones de medición de velocidad e indicadores de calidad deberán delimitarse atendiendo al tipo de producto y modalidad de Internet conforme los parámetros ya establecidos en la Norma de Calidad de Servicio de Telefonía y Acceso a Internet, a los fines de no generar incongruencias en las cuantificaciones ya establecidas”. Que en ese sentido, este Consejo Directivo entiende que efectivamente el párrafo I y el III del artículo 11 así lo establecen, sobre las mediciones de velocidad promedio conforme al artículo 9 de la referida Norma de Calidad del Servicio de Telefonía y Acceso a Internet, resolución Consejo Directivo núm. 016-15, por lo que se procede a rechazar dicho comentario;

*** Comentarios sobre el Artículo 12. Gestión de Tráfico**

174. Que, en los comentarios de **VIVA**, sobre el artículo 12, expresan que:

“Gestión del Tráfico razonable” es un concepto muy subjetivo, con el fin de optimizar y garantizar los niveles de calidad de servicio se manejan unos márgenes de degradación de velocidad del Internet, en los casos en que el usuario haya agotado la totalidad de los servicios contratados, o en otras circunstancias que la prestadora entiende prudente para optimizar los servicios en general de su red, concebir este tipo de medidas como razonables o no dependerá del enfoque que se le otorgue. La redacción de este párrafo deberá ser más explícita respecto a lo que se considerarán medidas arbitrarias o irrazonables. Por ejemplo, en otras jurisdicciones es común que

calidad de streaming sea diferente bajo determinadas condiciones, y este tipo de actuaciones no es considerada como arbitraria o irrazonable.

175. Que, por su parte **ALTICE** sobre el 12, señala lo que a continuación, se transcribe:

En una presentación realizada por BEREC¹² en cuanto a las excepciones razonables para el manejo del tráfico, se consideró como razonable:

Gestión razonable del tráfico.

- *Las categorías de tráfico podrían, por ejemplo, ser definido por referencia a la aplicación protocolo de capa o tipo de aplicación genérica, pero solo en la medida en que:*
 - i) esto requiere una calidad de servicio técnica objetivamente diferente*
 - ii) las aplicaciones con requisitos equivalentes se manejan en la misma categoría*
 - iii) la justificación dada es relevante para la categoría de tráfico en cuestión*
- *Las NRA deben garantizar que tales medidas no controlen contenido específico*

Gestión de tráfico excepcional.

- a) cumplimiento de otras leyes*
- b) preservación de la integridad y la seguridad*
- c) medidas de gestión de la congestión*

Clarificaciones adicionales a Servicios Especializados:

Ejemplos que pueden considerarse servicios especializados:

- *VoLTE (llamadas de voz de alta calidad en redes móviles)*
- *Servicios lineales (en vivo) de transmisión de IPTV con requisitos de calidad específicos*
- *Servicios de salud remotos en tiempo real*

Los servicios especializados deben cumplir con los requisitos de:

- *Necesidad: ¿son necesarios para cumplir los requisitos de un nivel específico de ¿calidad?*
- *Capacidad: es la capacidad de red suficiente para que la calidad de los servicios de acceso a Internet sin que esté degradado?*
- *Sin sustitución: los servicios especializados se pueden usar u ofrecer como reemplazo de IAS¹³?*

En aras de asegurar que el Reglamento no atente contra la innovación y despliegue de nuevos servicios, se hace necesario que se contemplen condiciones de excepcionalidad que permitan proteger ciertos tráficos cuya naturaleza no es cónsona con los servicios de mejor esfuerzo o best effort del internet y para los cuales se hace necesario establecer criterios de protección de la red.

¹² Traducción propia de la presentación titulada Net Neutrality Guidelines press conference, dada por Wilhelm Eschweiller - BEREC Chair 2016 en Bruselas el 30 de agosto de 2016. Fuente: https://berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/others/6166-presentation-at-the-net-neutrality-guidelines-press-conference

¹³ Internet Access Services o Servicios de Acceso a Internet.

PROPUESTA DE ALTICE: *Sugerimos incluir un literal "d" y "e" (reubicando no sustituyendo los literales d, y e. actuales) para reconocer que existe la posibilidad de que el cliente contrate servicios cuyas características contractuales y técnicas contempla la degradación del servicio, sin que ello atente contra la neutralidad de la red o sea considerado como discriminatorio:*

d. Optimizar y garantizar la estabilidad de los niveles de calidad de servicios que requieran una experiencia dedicada del acceso a internet, como por ejemplo los servicios lineales de acceso a contenidos en tiempo real o llamadas, video-llamadas, telemedicina, entre otros.

e. En aplicación de las condiciones y niveles de servicios o capacidades conforme las condiciones contratadas con los clientes de acuerdo con la libre elección de los usuarios.

Párrafo I: *Dichas medidas deben ser transparentes, no discriminatorias y no deben basarse en consideraciones comerciales, evitando generar efectos anticompetitivos.*

En atención a lo antes dicho sobre la materia, entendemos que el párrafo I que antecede, debe ser eliminado, considerando que el mismo no es cónsono y atenta contra la libertad de empresa y la libre competencia, toda vez que con esta disposición la regulación se inmiscuye en términos comerciales propios del negocio.

La obligación de las prestadoras y el ámbito de injerencia del INDOTEL deben ser limitados sobre la obligación de transparencia y de proveer todas las informaciones necesarias para informar a los clientes sobre las condiciones y características del servicio, abordando claramente cualquier condición relacionada al servicio.

Corroborando lo antes dicho, para "AHCJET es muy positivo que los usuarios puedan ajustar el plan de Internet a contratar a sus necesidades específicas, lo que permite optimizar el precio que finalmente pagarán y facilitar la masificación del servicio de acceso a Internet en el país.

En la medida que la información sea la adecuada, creemos que es muy positivo que el usuario pueda libremente elegir el tipo de conexión a contratar, ya sea en virtud de algunos parámetros técnicos (p.e. un plan de baja latencia orientado a jugadores online) o de un subconjunto de servicios (sólo correo electrónico y otros servicios básicos)¹⁴.

PROPUESTA DE ALTICE: *Eliminar el párrafo I.*

Párrafo III: *Todas aquellas prácticas de gestión del tráfico que excedan las medidas de gestión del tráfico razonables indicadas en el presente artículo, en el sentido de que suponga un bloqueo, ralentización, alteración, restricción, interferencia y discriminación entre contenidos, aplicaciones o servicios, quedan prohibidas. Las prestadoras de servicio de acceso a Internet no deben deteriorar la calidad del acceso*

¹⁴ Respuesta de AHCJET a la Consulta de la CRC sobre el Proyecto de Resolución "por la cual se establecen las condiciones regulatorias relativas a la Neutralidad en Internet, en cumplimiento de lo establecido en el Artículo 56 de la Ley 1450 de 2011".

de forma arbitraria así como tampoco pueden bloquear puertos lógicos en su red o en el equipo terminal del usuario.

En virtud de nuestra línea argumentativa, el párrafo III debe ser ajustado para contemplar las excepciones planteadas como justificativo para la posible priorización de ciertos contenidos que así lo requieran, pues no pueden ser tratados bajo el mismo criterio el envío de un mensaje y la realización de una llamada, por lo cual la priorización en sí misma no puede ser considerada como generadora de trato discriminatorio, siempre que se le dé el mismo trato a tráficos equivalentes.

PROPUESTA DE ALTICE: *modificar el párrafo III.*

176. Que este Consejo Directivo estima no procedente el comentario de **VIVA** sobre el artículo 12, en el sentido de que ya se establecen las medidas que se entienden como razonables y todas aquellas medidas que excedan dichas medidas o supongan un bloqueo, ralentización, alteración, restricción, interferencia y discriminación entre contenidos, aplicaciones o servicios son las que el reglamento propuesto considera como arbitrarias o irrazonables, y por tanto quedan prohibidas;

177. Que este Organismo regulador de las telecomunicaciones ante la propuesta sugerida por **ALTICE** a los literales (d) y (e), aclara que ya el reglamento propuesto contempla condiciones o medidas de excepcionalidad que permite a las prestadoras optimizar y garantizar los niveles de calidad de los servicios que la prestadora entienda deben ser optimizados como los ejemplos indicados de servicios de tiempo real, telemedicina, etc. e incluso el párrafo I y II del artículo 7 ya reconoce la posibilidad de que los usuarios contraten planes de servicios móviles con degradación de velocidad, es decir, que ya se contempla esta excepcionalidad (cuando aplique y conforme al plan de servicio contratado en redes móviles) y por tanto decide no acoger la redacción propuesta por **ALTICE**;

178. Que en cuanto a la solicitud de **ALTICE** de eliminar el párrafo I del artículo 12, este Consejo Directivo del **INDOTEL** estima prudente rechazar, ya que el mismo se establece conforme a los principios de transparencia y de neutralidad que establece la Ley 153-98, así como, el artículo 8 de la referida Ley;

* Comentarios sobre el Artículo 13. De los equipos, sistemas y terminales asociados

179. Que **VIVA**, en sus comentarios sobre el artículo 13, reitera '*la observación expuesta a lo largo del presente documento respecto a la obligación de homologación de equipos sin un procedimiento previo establecido y estudiado.*'

180. Que sobre el mismo particular el **CNCS**, realizó sus propios comentarios:

*En el artículo 13 "Los usuarios tendrán el derecho a exigir que los equipos que adquirieron en las prestadoras estén debidamente homologados, **indicando las garantías de calidad** del equipo que permitan el acceso y adecuado disfrute del servicio de acceso a internet." Además de "Calidad" sugerimos ser explícitos con el término "seguridad".*

181. Que finalizando con los comentarios realizado sobre el artículo 13, la Prestadora **ALTICE**, propone en sus argumentos, lo siguiente:

Respecto de los manuales, esto debe ser una obligación en los casos en que los fabricantes los proveen en Idioma español, quedamos las empresas obligadas de hacer su mejor esfuerzo para tenerlos disponibles a los clientes por cualquier vía. Hacemos la aclaración debido a que no siempre tienen el idioma español en los manuales impreso, pero pueden estar disponibles en su página web. Por lo que sugerimos el siguiente texto alterno

Párrafo: *Siempre que sea posible y se encuentren disponibles, los manuales de instrucción sobre manejo y uso de equipos, aparatos o sistemas de telecomunicaciones, deberán estar redactados en el idioma español.*

182. Que tal y como hemos indicado previamente, la Ley establece la auto homologación para los equipos conectados a la red propia por medios físicos tangibles como los cables. También establece la obligatoriedad de la homologación para todos los equipos que usan el espectro radioeléctrico, como son los terminales móviles y los equipos que emiten señales Wifi. En la página web del **INDOTEL** están disponibles los requisitos para la solicitud de obtener un certificado de homologación de equipos o sistema susceptible de ser conectado directa o indirectamente a una red pública de telecomunicaciones en la República Dominicana;

183. Que sobre los comentarios externados por el CNCS al artículo 13, y de forma particular al respecto de ser explícitos con el término seguridad además de la calidad del equipo, este Consejo Directivo del **INDOTEL** entiende que el presente reglamento propuesto abarca este aspecto de seguridad tanto en el artículo 6 literal (c) como en el artículo 9 en sus numerales 5 y 6;

184. Que este Consejo Directivo estima pertinente rechazar la sugerencia de redacción planteada por **ALTICE** sobre el artículo 13; la Ley General de Protección del Consumidor o Usuario, núm. 358-05, reconoce como derecho fundamental del consumidor o usuario, recibir de los proveedores (...) una información, *veraz, clara, oportuna, suficiente, verificable y escrita en idioma español sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado*, por lo que, los manuales de instrucción deberán estar redactados en el idioma español;

* [Comentarios sobre el Artículo 16. Disposiciones derogatorias](#)

185. Que **CLARO** en su escrito de observaciones y/o comentarios sobre el artículo 16, señaló lo siguiente:

Comentario:

En el artículo relativo a las Averías hablábamos de los múltiples reglamentos que establecen condiciones o definiciones relacionada con las Averías.

Esta propuesta reglamentaria, modifica la definición de Avería Tipo II. Sólo para aclaración del INDOTEL, entendemos que la modificación referida a la Resolución 016-15 es exclusiva para el servicio de acceso a internet, ya que este Reglamento aplica solo para dicho servicio. Los servicios de telefonía disponen de una

reglamentación diferente, El Reglamento General de Servicio Telefónico, que no fue modificado ni por la Resolución 016-15 ni por la norma en consulta pública.

Propuesta:

a) *Modifica la definición de Avería Tipo 2 establecida en la Norma de calidad del servicio de telefonía y acceso a Internet, Resolución Núm. 016-15, conforme lo establecido en el presente reglamento, exclusivamente para el servicio de internet.*

186. Que por su parte **ALTICE**, propone conforme a los comentarios antes realizados, entendemos la Norma de Calidad no debe ser modificada. Por lo tanto, sugerimos su eliminación;

187. En relación a los comentarios expuestos por **CLARO** y **ALTICE** sobre el artículo 16 inciso b de la propuesta regulatoria, se acogen y en consecuencia se elimina dicho texto regulatorio de la versión final del reglamento, y en consecuencia, se aplicará los mismos argumentos que expresamos en el inciso 49 de la presente resolución;

188. Para fines aclaratorios, así las cosas, para los fines de medir las averías tipo 1 y 2 en el servicio de Internet fijo y móvil aplicará la presente resolución que establece el mismo criterio establecido en la Resolución núm. 016-15 y el Reglamento de Servicio Telefónico dictado mediante resolución núm. 110-12 del Consejo Directivo y modificado mediante las resoluciones núms. 003-13 y 062-17, por lo que se mantienen las mismas definiciones de avería tipo 1 y avería tipo 2 tanto para el servicio de telefonía así como para los servicios de acceso al Internet fijo y móvil, sujeto al esquema de compensación que establece la resolución núm. 062-17;

*** Comentarios sobre el Artículo 17. Entrada en vigencia**

189. Que finalizando con el análisis de los comentarios recibidos en torno a la consulta pública de la Resolución del Consejo Directivo núm. 047-19, tenemos que de manera puntual sobre la entrada en vigencia, **VIVA** , expone lo siguiente:

*Entendemos como necesario que el plazo que prevé la **Resolución** para la entrada en vigencia de las disposiciones contenidas en el Reglamento, sea aumentado a **12 meses**, muy especialmente porque la entrada en vigencia del Reglamento lleva consigo la obligación de presentar el plan de transición a IPv6 para el año 2021.*

A modo de conclusión, entendemos que la propuesta del Reglamento debe ser analizada y modificada enfocándose en el servicio de Internet como tal, la estructura del Reglamento debe ser distinta a la del reglamento general de servicios telefónicos, ya que las características del Internet son propias y dinámicas.

190. Que, este organismo rector de las telecomunicaciones, acoge parcialmente la solicitud de **VIVA** para la ampliación del plazo en la entrada en vigencia del citado Reglamento, otorgando un plazo de nueve (9) meses a partir de la publicación en un periódico de circulación nacional de la resolución adoptada por este Consejo Directivo a la vez que se aclara que con este nuevo plazo, el plan de transición a IPv6 deberá estructurarse para iniciar en el segundo semestre del año 2021;

VISTA: La Constitución de la República Dominicana;

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, promulgada el 28 de julio de 2004, en sus disposiciones citadas;

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

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

VISTA: La comunicación enviada a **CLARO** por la Dirección Ejecutiva del **INDOTEL**, correspondencia núm. DE-0000914-13, de fecha 13 de marzo 2013;

VISTO: El Reglamento General del Servicio Telefónico aprobado mediante la Resolución del Consejo Directivo núm. 110-12 y modificado en algunos de sus artículos mediante las Resoluciones del Consejo Directivo Números 003-13, 015-15 y 062-17;

VISTA: La Resolución del Consejo Directivo del **INDOTEL**, núm. 016-15 de fecha 8 de julio de 2015, que aprueba la “Norma de calidad del servicio de telefonía y acceso a internet”;

VISTO: El Reglamento de Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras, conforme la Resolución núm. 013-17 de fecha 22 de febrero del 2017;

VISTA: La Resolución del Consejo Directivo del **INDOTEL** núm. 062-17 de fecha 25 de octubre de 2017, que aprueba el “Reglamento sobre los Derechos y Obligaciones de los Usuarios y Prestadoras de Servicios públicos de Telecomunicaciones”;

VISTA: La Resolución del Consejo Directivo del **INDOTEL** núm. 070-19 de fecha 11 de septiembre de 2019, que aprueba “La Norma que regula la contratación y activación de los servicios públicos de telecomunicaciones”;

VISTAS: Las respuestas al Formulario de Solicitud de Opinión del Reglamento de Servicio de Internet/Datos recibidas en mayo y junio de 2018;

VISTAS: Las recomendaciones del UIT-T citadas;

VISTA: La Resolución núm. 047-19 del Consejo Directivo de fecha 10 de julio de 2019, que ordena el inicio del proceso de consulta pública para dictar el reglamento general del servicio de acceso a internet;

VISTOS: Los comentarios recibidos el 6 de septiembre de 2019, por parte de **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A. (CLARO)**, marcados con el número de correspondencia 195746;

VISTOS: Los comentarios y observaciones realizados por parte de **TRILOGY DOMINICANA, S. A. (VIVA)**, el 9 de septiembre de 2019, marcados con el número de correspondencia 195871;

VISTOS: Los comentarios y observaciones realizadas por parte de **ALTICE DOMINICANA, S. A., (ALTICE)**, en fecha 9 de septiembre de 2019, marcada con el número de correspondencia 195834;

VISTAS: Las observaciones realizadas por parte del **CENTRO NACIONAL DE CIBERSEGURIDAD (CNCS)**, en fecha 9 de septiembre de 2019, marcado con el núm. 195873;

OÍDOS: Los argumentos expuestos por **CLARO** en la reunión técnica efectuada con el personal técnico de la Dirección de Regulación y Defensa de la Competencia en fecha 1 de noviembre de 2019;

OÍDAS: Las exposiciones de **VIVA, CLARO** y **ALTICE** en la celebración de la Audiencia Pública celebrada el 29 de noviembre de 2019, en las instalaciones del **INDOTEL**;

IV. Parte dispositiva.-

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

RESUELVE:

PRIMERO: ACOGER parcialmente, los comentarios presentados por las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **CLARO, VIVA, ALTICE** y el **CENTRO NACIONAL DE CIBERSEGURIDAD (CNCS)** con ocasión del proceso de Consulta Pública iniciado mediante la Resolución núm. 047-19 de este Consejo Directivo y **DICTAR** el "**REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET**", cuyo texto se anexa a la presente resolución, incorporando todos los cambios señalados en el cuerpo de la presente resolución en su versión definitiva.

SEGUNDO: ORDENAR la publicación de la parte dispositiva de la presente resolución, incluyendo el "**REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET**" anexo, en un periódico de circulación nacional, y de la resolución de manera íntegra en la página Web que mantiene esta institución en Internet, en la dirección www.indotel.gob.do, todo lo anterior de conformidad con el artículo 91.1 de la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98, toda vez que la presente Resolución contiene una Norma de alcance general y de interés público.

TERCERO: OTORGAR un plazo de nueve (9) meses contados a partir de la fecha de publicación, para que todas y cada una de las disposiciones contenidas en la presente resolución se encuentren totalmente implementadas por todas las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones.

CUARTO: DECLARAR que la presente Resolución es de obligado cumplimiento, de conformidad con las disposiciones del artículo 99 de la Ley General de Telecomunicaciones, número 153-98, del 27 de mayo de 1998.

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).

Firmado:

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

REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Definiciones

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

Avería: Interrupción temporal, general o parcial del servicio, independientemente de que se produzcan por causas internas o externas a la prestadora.

- a) **Avería tipo 1:** Interrupción temporal, general o parcial del servicio, en la que se afecta a un (1) Usuario Titular en particular.
- b) **Avería tipo 2:** Interrupción temporal, general o parcial del servicio, debido a la falla de un elemento central de red o que afecte a por lo menos un cinco por ciento (5%) de la base de clientes del Segmento de mercado del servicio afectado o treinta mil (30,000) usuarios afectados.

Calidad del Servicio: 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 medibles.

Cancelación del servicio: Inhabilitación total del servicio contratado, la cual podrá efectuarse por solicitud directa del usuario titular, 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 adhesión de servicio.

Degradación: Deterioro de la calidad del servicio durante una comunicación establecida. Para el Servicio de Acceso a Internet fijo alámbrico, se entenderá como degradación la disminución a partir de un 10% de la velocidad de transmisión de datos contratada por el usuario titular para fines de aplicación de créditos conforme al artículo 8 del presente reglamento.

Elemento central de red: Centrales (incluyendo equipos y programas informáticos) y medios de transmisión cuya disponibilidad por necesidad de diseño sea de 99.99% y 99.98% al año respectivamente, conforme a lo que establece la Norma de Calidad del Servicio y Seguridad de la Red, aprobado mediante resolución núm. 129-06.

Factura: Es todo documento puesto a disposición del usuario titular ya sea de manera física o electrónica, 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.

Internet: Conjunto descentralizado de redes interconectadas que utilizan los protocolos TCP/IP, que les permite funcionar como una única y gran red virtual.

Interrupción: La incapacidad temporal de un servicio de poder ser prestado, siempre que su causa no sea imputable al usuario, salvo casos de fuerza mayor.

Neutralidad de la Red: Principio de no discriminación y de libre acceso por parte de los usuarios a los distintos servicios, aplicaciones y contenidos que están disponibles en la red de Internet, en el cual se establece que las prestadoras de servicios públicos de acceso a Internet no podrán arbitrariamente interferir, restringir, limitar o bloquear los contenidos, aplicaciones y servicios superpuestos (OTT) disponibles en la red de Internet, siempre que éstos no contravengan las leyes y reglamentaciones nacionales aplicables en la materia, de conformidad con los principios establecidos por la Ley núm. 153-98 y sus objetivos.

Período de facturación: Es el lapso de tiempo predefinido y recurrente en que se facturan los servicios públicos de telecomunicaciones contratados por el usuario.

Prestador(a): Persona jurídica facultada por la Ley para la explotación de servicios de telecomunicaciones, que controle, administre, opere, maneje, provea o revenda en todo o en parte, directa o indirectamente, cualquier línea, sistema, servicio o producto de telecomunicaciones en el país.

Prestadora de Servicio de Acceso a Internet (PSAI): Es toda prestadora de servicios debidamente autorizada para prestar el Servicio de Acceso a Internet.

Segmento de mercado: Grupo de usuarios caracterizados por el tipo de servicio de acceso a Internet contratado, sea móvil o fijo, en sus modalidades de facturación: sin acuerdo de consumo recurrente (también conocido como prepago o de tarjeta) o con acuerdo de consumo recurrente (también conocido comúnmente como post-pago o de factura mensual), y zona geográfica (provincia).

Servicio de Acceso a Internet: Servicio público de telecomunicaciones que permite acceder al contenido, aplicaciones, información u otros servicios que se ofrecen a través de la red de Internet, y, por ende, conectividad entre prácticamente todos los puntos extremos conectados a ella, independientemente de la tecnología de acceso o equipo terminal utilizado para la prestación del servicio.

Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha: Se refiere al Servicio de Acceso a Internet con una velocidad mínima de 4 Mbps de bajada y 1 Mbps de subida en el acceso a Internet fijo y con una velocidad promedio de 4 Mbps de bajada y 1 Mbps de subida en el acceso a Internet móvil. Tomando en consideración las características de los servicios y la constante evolución de la tecnología, esta definición será revisada cada tres (3) años.

Servicio público de telecomunicaciones: es el servicio de telecomunicaciones que se presta al público en general, en condiciones de no discriminación y a cambio de una contraprestación económica, de conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley núm. 153-98.

Servicios Superpuestos o OTT (“Over the Top” por sus siglas en inglés): Se refiere a contenidos, aplicaciones y servicios prestados a través de la red de Internet, tales como servicios de computación en la nube, almacenamiento virtual, buscadores, servicios de alojamiento/*hosting*, mensajería instantánea, comunicación en tiempo real, servicios de voz sobre IP, comercio electrónico, internet de las cosas, *smart-homes*, seguridad/*webcams*, redes sociales, entretenimiento, transmisión/*streaming* de música/TV, video, audio, juegos online, y todo tipo de contenido web-based (noticias, multimedia, sociales, etc.) o cualquier otro servicio/contenido/aplicación que opera sobre la red de Internet, que generalmente son provistos por terceros (proveedor OTT) y no necesariamente brindados por la prestadora que brinda el servicio de acceso a Internet.

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 el presente reglamento.

Suspensión injustificada: Cualquier interrupción en el servicio de acceso a Internet propiciado por la prestadora sobre un servicio que no presente en su balance deuda en atraso, o que el mismo no presente un consumo irregular que pudiere resultar en un uso fraudulento del servicio o que no tenga justificación contractual o legal.

Tasa Cero (también llamado “zero rating” en inglés): Es una práctica de las prestadoras de telefonía móvil, en la cual el uso de ciertos tipos de tráficos o aplicaciones es exonerado o no es cargado a la factura del usuario y tampoco cuenta para el tope o límite de descarga contratado por el usuario, por lo tanto, ciertas aplicaciones continúan funcionando aun cuando el usuario no disponga de crédito.

UIT: Unión Internacional de las Telecomunicaciones.

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

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 regular las relaciones entre las Prestadoras de Servicio Público de Acceso a Internet y sus clientes y usuarios, en cualquiera de sus modalidades, postpago o prepago, fijo o móvil, independientemente de la tecnología que se utilice para la prestación del servicio, así como cualquier otra forma de contratación del servicio, sea en conjunto o de forma separada, de manera que se garanticen los derechos de cada una de las partes y queden de manera explícita las obligaciones respectivas.

Artículo 3. Alcance

El presente Reglamento se aplicará a las relaciones establecidas entre los usuarios del servicio de acceso a Internet, en cualquiera de sus modalidades, y las prestadoras de servicios públicos

de telecomunicaciones que ofrecen el servicio de acceso a Internet. El mismo deberá ser interpretado de conformidad con la Constitución Dominicana, la Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98, las normas legales vigentes y regulaciones dictadas por el INDOTEL aplicables a la materia.

CAPÍTULO II DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

Artículo 4. Solicitud de nuevo servicio

La prestadora estará obligada a convenir, mediante cualquier medio, el establecimiento de un plazo para la instalación del servicio de acceso a Internet fijo. 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. Para el servicio de acceso a Internet móvil solicitado, si este presenta mal funcionamiento, el usuario dispone de siete (7) días hábiles para cancelar el mismo si la prestadora no subsana el inconveniente reportado en un plazo de setenta y dos (72) horas de conformidad con lo establecido en el “Reglamento sobre los Derechos y Obligaciones de los Usuarios y Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones” en su artículo 4, literal (h).

Párrafo: En los casos indicados previamente, la prestadora procederá a la devolución del importe pagado dentro de los quince (15) días calendario contados a partir de la terminación del contrato. En caso de que la prestadora no cumpliera con la devolución de la mencionada suma dentro del plazo referido, 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.

Artículo 5. Derechos Básicos de los Usuarios

Los usuarios, de manera enunciativa y no limitativa, tienen reconocidos los siguientes derechos básicos:

- a) Acceder al servicio de acceso a Internet y uso del mismo en condiciones de continuidad, generalidad, igualdad, neutralidad, transparencia y calidad, de conformidad con los principios establecidos en la Ley, el presente Reglamento y otras normas aplicables a la materia.
- b) Acceder, descargar, cargar, subir o distribuir libremente información, contenidos, aplicaciones y servicios legales, sin discriminación o restricción por parte de las prestadoras del servicio de acceso a Internet, siempre y cuando no contravenga las leyes y reglamentaciones nacionales.
- c) Utilizar equipos terminales que se conectan a la red de servicios públicos de telecomunicaciones que sean libremente elegidos por el mismo, siempre y cuando estén debidamente homologados por el INDOTEL y que no produzcan daños ni interferencias perjudiciales a los servicios de telecomunicaciones nacionales.

Artículo 6. Derecho de acceso al servicio

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

- a) Conocer la fecha de instalación del servicio.
- b) Recibir facturación por los servicios de acceso a Internet fijo a partir de la instalación del puerto interno en el lugar elegido por el usuario en su domicilio y aceptado por la prestadora para la provisión del servicio y luego de la activación del mismo.
- c) El derecho a la seguridad en las redes o servicios, de manera que la prestadora deberá realizar los cambios tecnológicos necesarios del lado de la red bajo su control y en sus servidores para garantizar la debida seguridad e integridad de las comunicaciones y evitar, en la medida de lo posible, la ocurrencia de fraude en la prestación del servicio o su suspensión injustificada.

Párrafo: El derecho al acceso a Internet bajo el principio de neutralidad de la red, implica que las concesionarias del servicio no podrán bloquear, interferir, ralentizar o discriminar contenidos, aplicaciones o servicios disponibles en Internet (salvo lo establecido en el artículo 12 del presente Reglamento al respecto de medidas razonables de gestión de tráfico, así como, lo establecido en el párrafo II del artículo 7 para planes del servicio de acceso a Internet móvil).

Artículo 7. Contrato de servicio

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.

Párrafo I: El contrato de suministro de acceso a Internet deberá referirse al menos, a cada uno de los siguientes aspectos:

- a) Características y condiciones de prestación del o los planes y servicios contratados, así como de los equipos e interfaces provistos (indicando si dichos equipos son otorgados bajo la modalidad de renta/alquiler, préstamo, financiamiento o venta) para recibir el servicio en los casos que aplique;
- b) Detalles de la velocidad o capacidad contratada, así como las condiciones de calidad y precios;
- c) Para el Internet móvil especificar además la velocidades mínima, máxima y promedio (a ser publicada por la prestadora en su página Web conforme a lo establecido en la Norma de Calidad del Servicio de Telefonía y Acceso a Internet) que obtendrá y que será garantizada al usuario del servicio, conforme al plan de Internet contratado por el mismo;
- d) Detalles claros y completos sobre topes a volúmenes de tráfico o capacidad disponible del plan contratado, degradaciones de velocidad (cuando aplique y conforme al plan de servicio contratado en redes móviles), políticas de uso aceptables;
- e) Condiciones de los servicios de reparación, asistencia técnica, reposición de los equipos suministrados por el proveedor del servicio;

Párrafo II: De conformidad con los aspectos indicados en el párrafo anterior, las PSAI podrán ofrecer planes de acceso a Internet móvil con reducciones o degradaciones de velocidad después de que el usuario agote la capacidad contratada, así como, planes con acceso sólo a ciertas aplicaciones o contenidos a elección del usuario y a niveles apropiados de precio y calidad según las necesidades de los segmentos de mercado o de sus usuarios, de acuerdo con su patrón de uso o consumo, tales como tasa cero o jardines amurallados/plataformas cerradas, transparentando en todo momento, según sea el caso, todas las características y condiciones de todos los planes y servicios disponibles, de conformidad con el artículo 10 del presente reglamento. No obstante, las prestadoras de servicios de acceso a internet móvil deberán siempre tener a disposición del usuario la oferta o la opción del plan de acceso a internet móvil que no contemple limitación alguna o con “acceso a todo”, respecto de los servicios, contenidos o aplicaciones legales a los cuales puede acceder el usuario.

Párrafo III: 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 leyes, resoluciones, reglamentos y normas dictadas sobre la materia.

Párrafo IV: El contrato para prestación del servicio debe ser realizado de forma separada e independiente de la venta o financiamiento de equipos terminales. Si el cliente incumple en el pago del financiamiento del equipo, esto no podrá dar lugar a la suspensión del servicio de telecomunicaciones, ni afectar, en modo alguno, las condiciones en la prestación de este servicio. Lo anterior es extensivo a los casos en los que la factura incluya servicios o bienes distintos al servicio de telecomunicaciones.

Párrafo V: El contrato de prestación del servicio podrá incluir solo aquellas interfaces o equipos provistos por la PSAI estrictamente necesarios para la prestación del servicio y que no puedan ser obtenidos por el usuario titular bajo libre competencia.

Artículo 8. Derecho continuidad del servicio de acceso a Internet

Los usuarios tendrán derecho a la aplicación de un crédito por la avería o degradación, total o parcial, del servicio cuando ésta se produzca por causas que no sean imputables al usuario, salvo casos de fuerza mayor.

Párrafo I: Para la aplicación del crédito al que se refiere el párrafo anterior, el mismo deberá ser proporcional al tiempo de la interrupción, y la renta pagada por el servicio. En el caso de degradaciones, las mismas generarán un crédito a favor del usuario luego de reportada dicha degradación a su prestadora y si la misma no ha sido resuelta a partir de las seis (6) horas laborables de ocurrencia, siempre que su causa no sea imputable al usuario, o casos de fuerza mayor.

Párrafo II: El crédito deberá corresponderse con el tiempo total en que permanezca la avería, total o parcial, del servicio afectado y aplicado de la siguiente manera:

a) Para los casos de avería que afecte a usuarios con renta base (sea por velocidad o capacidad acordada):

$$C = RB \times (TID/720)$$

Donde:

C = Crédito

RB = Renta base contratada por mes del servicio afectado.

TID = Tiempo total de la interrupción o degradación avería medido en horas.

b) Para los casos de avería que afecte a usuarios sin consumo mínimo (prepago), se acreditará el plazo de vigencia de la última recarga extendiéndose en un día o la cantidad de días que se presente(n) la(s) avería(s).

Párrafo III: El crédito 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 del inconveniente que se trate. En los casos de usuarios bajo la modalidad prepago, la prestadora enviará un mensaje a través de las vías de comunicación que tenga disponibles para ello al momento de aplicarse la extensión del tiempo de vigencia de la recarga.

Párrafo IV: En los casos de avería tipo 2, la prestadora deberá remitir al INDOTEL, previo a su aplicación, un informe detallado de los valores, la fecha de aplicación de los mismos y cantidad de usuarios a acreditar.

Párrafo V: 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. 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 o inconveniente con el servicio.

Párrafo VI: Ante la ocurrencia de una Avería tipo 2, la prestadora deberá informar al INDOTEL dentro de las primeras dos (2) horas de haberse detectado el inconveniente. Igualmente, deberá informar a los usuarios afectados dentro de las primeras cuatro (4) horas de haberse detectado la avería, mediante contacto directo con los mismos a través de las vías de comunicación que tenga disponible para ello. En el caso de no poder hacer contacto directo con los usuarios afectados o ante la imposibilidad de precisar con exactitud a los usuarios afectados, deberá efectuar avisos en los medios de comunicación masiva, radio, televisión, prensa escrita o a través de los medios electrónicos disponibles por la prestadora.

Párrafo VII: El informe a ser presentado al INDOTEL dentro de las 2 horas de detectada la Avería tipo 2 incluirá como mínimo la siguiente información: Servicios afectados, Posibles causas, Hora de ocurrencia, Hora de verificación, Lugar origen incidente, Localidades afectadas, Tiempo estimado de restablecimiento.

Párrafo VIII: Si la Avería tipo 2 se produce en horario nocturno, entre las 10:00 P.M. y 6:00 A.M., la notificación a los usuarios se hará dentro de las dos (2) primeras horas laborables de la

mañana, es decir entre las 8:00 A.M. y 10:00 A.M., siempre que la avería no haya sido solucionada.

Párrafo IX: Asimismo, la prestadora dispondrá de un plazo de veinticuatro (24) horas para remitir al INDOTEL un informe con los detalles de lo acontecido. Este informe deberá contener las siguientes informaciones:

- a) Servicios afectados;
- b) Posibles causas;
- c) Hora de ocurrencia;
- d) Hora de verificación;
- e) Número de usuarios afectados;
- f) Lugar origen incidente;
- g) Localidades afectadas;
- h) Tiempo estimado de restablecimiento;
- i) Protocolo de actuación luego de verificado el incidente;
- j) Logs (reportes) correspondiente al período durante el cual se prolongó el incidente, (solo si han sido restablecidos los servicios);
- k) Medidas correctivas a ser implementadas, si las tienen a la fecha de presentación;
- l) Posible Compensación a ser efectuada (sólo si han sido restablecidos los servicios);

Párrafo X: En caso de que la avería no haya sido solucionada en las primeras 24 horas, deberá presentar el informe anteriormente descrito y deberá mantener al INDOTEL informado cada 4 horas, hasta que sea restablecido el servicio por completo.

Artículo 9.- Obligaciones de las prestadoras y usuarios

9.1 Para fines del presente Reglamento, las prestadoras del servicio de acceso a Internet tendrán las siguientes obligaciones:

- 1) Preservar la libertad de elección de los usuarios del servicio de acceso a Internet, garantizando el libre acceso a las redes y servicios públicos de telecomunicaciones en condiciones de transparencia y de no discriminación por parte de los prestadores y usuarios de servicios de telecomunicaciones, los generadores y receptores de información y los proveedores y usuarios de servicios de información.
- 2) Permitir la conexión de todos los equipos, interfaces y aparatos de telecomunicación debidamente homologados por el INDOTEL, facilitando la configuración para el acceso a su red, en aquellos casos donde el usuario elija utilizar su(s) propio(s) equipo(s) terminal(es).
- 3) Proveer los equipos terminales e interfaces adecuados para la prestación del servicio de acceso a Internet, si el usuario así lo solicita, sujeto al pago de los importes por este concepto según la disponibilidad de la prestadora.
- 4) Brindar el servicio de acceso a Internet en igualdad de condiciones, garantizando la accesibilidad de las personas con discapacidad mediante la asistencia adecuada que asegure su acceso a las TIC.

- 5) Implementar medidas que garanticen la seguridad e integridad de las comunicaciones y que protejan a los usuarios del servicio de acceso a Internet de ataques y afecciones al servicio, de conformidad con las recomendaciones de la serie X del UIT-T, de manera particular las recomendaciones X.800, X.805, X.1121 y X.1122.
- 6) Tomar medidas y planes de mejoras ante vulnerabilidades de su red o del servicio, de formas esenciales aquellas identificadas por el INDOTEL o el CENTRO NACIONAL DE CIBERSEGURIDAD.
- 7) Contribuir a crear un entorno digital más seguro para los usuarios de Internet a través de:
 - La divulgación de campañas y programas de concientización sobre las vulnerabilidades y riesgos a los que se exponen y cómo protegerse ante ataques, virus, robo de identidad, etc.
 - La divulgación de campañas y programas de concientización dirigidos a niños, niñas y adolescentes, sobre los riesgos del ciberespacio (acosadores sexuales, explotación sexual en línea, *bullying*, *sexting*, estafas, entre otros) para evitar que sean víctimas de los mismos.

Párrafo: Esto debe ser un esfuerzo conjunto realizado entre las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y los organismos gubernamentales correspondientes, a los fines de tener una política pública unificada;

- 8) Disponer de bloques de direcciones IPv6 y tenerlas a disposición de usuarios que lo soliciten. De igual forma, las PSAI deben presentar al INDOTEL un plan de transición a IPv6 para el 1º de julio del año 2021.
- 9) Disponer de suficiente capacidad en el Punto Integrado de Tráfico Nacional de Internet, de conformidad con el Reglamento General de Interconexión para el tráfico nacional que le sea requerido por otro PSAI.
- 10) Preservar los siguientes datos por al menos un año, los cuales solamente podrán ser entregados cuando cuenten con una orden de una autoridad judicial competente para tal fin:
 - i) La identificación de usuario y/o facilidad asignada; ii) La identificación de usuario y/o facilidad y el número de teléfono asignados a toda comunicación que acceda a la red pública de telefonía; y iii) El nombre y la dirección del usuario del servicio y/o facilidad al que se le ha asignado, en el momento de la comunicación, una dirección de Protocolo Internet (IP), una identificación de usuario o un número de teléfono.
 - i) La fecha y hora de la conexión y desconexión del servicio de acceso a Internet, basadas en un determinado huso horario, así como la dirección del Protocolo Internet (IP), ya sea dinámica o estática, asignada por el Proveedor de Servicios, así como la identificación del usuario registrado, puertos de conexión; y ii) La fecha y hora de la conexión y desconexión del servicio de correo electrónico por Internet o del servicio de telefonía por Internet, basadas en un determinado huso horario.

- La línea digital de abonado (DSL) u otro punto terminal identificador del autor de la comunicación.
- No podrá conservarse ningún dato que revele el contenido de la comunicación, salvo aquellos casos que cuenten con la orden de una autoridad judicial competente para tal fin.

11) Informar a los usuarios sobre los principales factores que podrían limitar o degradar la velocidad efectiva del servicio experimentada por el usuario, diferenciando aquellos sobre los que sí tiene control la prestadora y los que son ajenos a la misma. En este sentido, la PSAI dará a sus usuarios las principales recomendaciones de uso o consejos para obtener el mejor desempeño del servicio de Internet contratado.

9.2 Para fines del presente Reglamento, el usuario tendrá las siguientes obligaciones, sin que esta enumeración tenga carácter limitativo:

- a. Informarse acerca de las condiciones del servicio de acceso a Internet, así como, las características y condiciones del equipo a adquirir (en los casos que aplique) y antes de celebrar un contrato o aceptar la prestación de un nuevo servicio.
- b. No revender el servicio sin la autorización previa y expresa de la prestadora del servicio de acceso a internet ni contar con el contrato de reventa suscrito con la prestadora de acceso a internet y el Registro Especial otorgado por el INDOTEL.
- c. Verificar que los aparatos y dispositivos a ser conectados a una red de servicios públicos de telecomunicaciones, que no hayan sido suministrados o adquiridos, se encuentren debidamente homologados ante el INDOTEL y que sean compatibles con la red de la prestadora de acceso a internet; obligándose a su desconexión en caso de que no cumpla con esta disposición, evitando así daños, distorsiones o interferencias.

Artículo 10.- Transparencia de información y condiciones de prestación

Las prestadoras de servicios de acceso a Internet mantendrán información actualizada, suficiente y clara, respecto del servicio de acceso a Internet, tanto de forma verbal como escrita, facilitando la debida, amplia, veraz, precisa, completa y fidedigna información sobre todos los aspectos relacionados con el servicio de acceso a Internet, con todas sus modalidades y elementos, de manera que la misma permita garantizar el acceso, uso adecuado y máximo disfrute del servicio, transparentando, según sea el caso, las características y condiciones en torno a velocidad de transmisión, calidad, capacidad disponible, tarifas aplicables, garantías del servicio, medidas de gestión de tráfico y administración de red, tiempos de reposición, entre otras.

Párrafo I: La información abarcará los siguientes aspectos:

- a) En el caso de servicios empaquetados, deberán disponer de un mecanismo comparativo o cotizador actualizado con información relevante de cada uno de los planes y servicios que tiene la prestadora en su oferta comercial, así como la comparación entre diversas ofertas de planes y servicios empaquetados y los descuentos aplicados por la contratación de los mismos respecto

de la tarifa del servicio provisto individualmente. Este comparador de precios o planes es para los ofertados por la propia prestadora.

b) En el caso de la utilización del servicio de acceso a Internet prepagados, el usuario tendrá el derecho a conocer el alcance de sus obligaciones, así como el período de vigencia de la recarga, la dirección y la identificación de un número telefónico donde dirigir los posibles reclamos.

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

Párrafo II: Las informaciones sobre las tarifas de los diferentes servicios de acceso a Internet ofrecidos 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 permanentemente en lugares visibles, como carteles, folletos o afiches en las oficinas comerciales de las prestadoras y en las páginas de Internet de las mismas.

Artículo 11. Condiciones de las mediciones de velocidad e indicadores de calidad

Las PSAI deben garantizar la calidad del servicio de acceso a Internet asegurando la velocidad del servicio contratada por el usuario titular conforme lo establecido en la Norma de Calidad del Servicio de Telefonía y Acceso a Internet. La velocidad será establecida en la carátula o documento resumen del contrato y conforme lo publicado en su página Web.

Párrafo I: Las PSAI deben implementar un mecanismo de medición de la velocidad del servicio de acceso a Internet fijo y móvil conforme a la metodología establecida en el artículo 8 de la Norma de Calidad del Servicio de Telefonía y Acceso a Internet. La herramienta de medición debe estar disponible al público en las páginas web de las prestadoras conforme las especificaciones que establezca el INDOTEL.

Párrafo II: La comprobación para el servicio de internet fijo siempre deberá realizarse midiendo la velocidad con la computadora conectada directamente al modem/router, y sin que haya otro dispositivo conectado al mismo. El módem deberá estar en el lugar donde fue instalado originalmente por la prestadora (sin que se haya realizado ningún traslado interno por parte del usuario).

Párrafo III: Es responsabilidad de las PSAI asegurar la calidad en su propia red de acceso, de conformidad con los parámetros establecidos en la Norma de Calidad del Servicio de telefonía y Acceso a Internet. Así mismo, las PSAI harán su mejor esfuerzo para asegurar la calidad de sus enlaces nacionales y sus enlaces internacionales, a través de acuerdos de nivel de servicio (SLA) con las empresas locales e internacionales, garantizando en todo momento que las velocidades efectivas ofrecidas se cumplan conforme con las condiciones de los respectivos planes.

Párrafo IV: Las PSAI deben presentar a los usuarios los resultados de sus mediciones de la velocidad promedio de descarga y subida de datos realizadas para cada uno de los planes y tecnologías de acceso a Internet que ofrece de conformidad con lo establecido en el artículo 9 de la Norma de Calidad del Servicio de Telefonía y Acceso a Internet.

Artículo 12. Gestión de Tráfico

Las concesionarias podrán aplicar medidas razonables de gestión del tráfico con la finalidad de:

- a. Hacer frente a la congestión de la red en casos excepcionales o temporales;
- b. Proteger la integridad y la seguridad de la red;
- c. Optimizar y garantizar los niveles de calidad de los servicios y la protección de los usuarios (para proteger la privacidad y protección de los datos);
- d. Garantizar el correcto funcionamiento de servicios de emergencia dando prioridad a las comunicaciones para casos de emergencias;
- e. Cumplir con las leyes y reglamentaciones nacionales.

Párrafo I: Dichas medidas deben ser transparentes, no discriminatorias y no deben basarse en consideraciones comerciales, evitando generar efectos anticompetitivos.

Párrafo II: Dichas medidas solo serán aplicadas con la finalidad indicada previamente y deben ser transparentadas en el portal Web de cada prestadora de servicio de acceso a Internet.

Párrafo III: Todas aquellas prácticas de gestión del tráfico que excedan las medidas de gestión del tráfico razonables indicadas en el presente artículo, en el sentido de que supongan un bloqueo, ralentización, alteración, restricción, interferencia y discriminación entre contenidos, aplicaciones o servicios, quedan prohibidas. Las prestadoras de servicio de acceso a Internet no deben deteriorar la calidad del acceso de forma arbitraria así como tampoco pueden bloquear puertos lógicos en su red o en el equipo terminal del usuario.

Artículo 13.- De los equipos, sistemas y terminales asociados

Los usuarios tendrán el derecho a exigir que los equipos que adquieran en las prestadoras estén debidamente homologados, indicando las garantías de calidad del equipo que permitan el acceso y adecuado disfrute del servicio de acceso a Internet.

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

Artículo 14.- Centros de atención a usuarios y oficinas virtuales

En aquellas provincias donde las prestadoras de servicios de telecomunicaciones ofrezcan la contratación del servicio de acceso a Internet, deberán disponer de los mecanismos correspondientes que garanticen, como mínimo, la prestación de las atenciones detalladas a continuación:

(i) Atender consultas de usuarios o cualquier otra gestión relacionada con el servicio contratado, ya sea cancelación, cambio de servicios o planes, y,

(ii) Facilitar a los usuarios las condiciones para reportar averías, así como para presentar reclamaciones con celeridad y constancia de la recepción de las mismas.

Párrafo I: La prestadora deberá garantizar que la información y orientación que se brinde a los usuarios a través de sus oficinas o centros de atención, así como en los puntos de venta a que se refiere el artículo anterior, se proporcione y efectúe de acuerdo a las disposiciones contenidas

en el marco legal vigente en materia de telecomunicaciones y particularmente en lo referido al marco normativo de protección de los derechos de los usuarios.

Párrafo II: La prestadora deberá incluir en su página Web información permanentemente actualizada acerca de la ubicación y el horario de atención de las oficinas o centros de atención a usuarios y sus puntos de venta.

Párrafo III: Las prestadoras deberán disponer de oficinas virtuales en sus páginas Web, que aseguren a los usuarios el acceso y uso de mecanismos electrónicos y tecnológicos para consultas sobre tarifas vigentes, ofertas, procedimiento y presentación de reclamación y, en general, aspectos relacionados con la prestación del servicio contratado. De igual modo, deberá habilitarse la opción para la consulta en todo momento, de los consumos incurridos previo al corte del ciclo de facturación, balance disponible, solicitud de factura electrónica, términos, condiciones, plazos e información relevante y detallada de lo facturado mediante los medios electrónicos que la prestadora entienda conveniente (portal Web, Apps, etc.) o a través del correo electrónico suministrado por el usuario. Este servicio o facilidad ofrecida al usuario vía electrónica deberá estar habilitado permanentemente durante el ciclo de facturación, ofreciendo información actualizada de los consumos incurridos por el usuario.

Artículo 15.- Modificación y Cancelación del servicio

Al usuario titular le asiste el derecho de cancelar el servicio en cualquier momento, conservando la obligación de pagar el balance pendiente y las demás obligaciones a las que se haya comprometido en el contrato de servicio. Este derecho también lo asiste para modificaciones al plan del servicio contratado. El período mínimo de vigencia no podrá ser reiniciado por la prestadora a consecuencia de la solicitud de servicios adicionales, reducción de servicios o traslado por parte del usuario.

CAPÍTULO III DISPOSICIONES FINALES

Artículo 16.- Disposiciones derogatorias

Se modifican las siguientes disposiciones en la forma descrita a continuación:

- a) Modifica la velocidad establecida en calificación de Internet de banda ancha contenida en el Módulo de Indicadores de Internet Resolución del Consejo Directivo del INDOTEL núm. 141-10 para que en lo adelante sea cuatro (4) Mbps.

Artículo 17.- Entrada en vigencia

El presente Reglamento entrará en vigencia a los nueve (9) meses a partir de su publicación en un periódico de amplia circulación nacional y una vez vencido este plazo, el mismo será de obligado cumplimiento y deberá ser aplicado y observado por todas las Prestadoras de servicios públicos de acceso a Internet que operan en la República Dominicana, de conformidad con lo

dispuesto por el artículo 99 de la Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98. Las PSAI deben presentar al INDOTEL con la entrada en vigencia del Reglamento un plan de transición a IPv6 a partir del 1º de julio del año 2021.