

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

**RESOLUCIÓN NÚM. 040-2020**

**QUE ORDENA EL INICIO DE CONSULTA PÚBLICA PARA MODIFICAR EL REGLAMENTO GENERAL DE SERVICIO TELEFÓNICO, LA NORMA DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA Y ACCESO A INTERNET Y EL REGLAMENTO SOBRE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES.**

El **INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL)**, por órgano de su Consejo Directivo, en ejercicio de las atribuciones que le confiere la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98, promulgada el 27 de mayo de 1998, reunido válidamente, previa convocatoria, dicta la presente **RESOLUCIÓN**:

Con motivo del inicio del proceso de consulta pública para modificar el **REGLAMENTO GENERAL DE SERVICIO TELEFÓNICO**, la **NORMA DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA Y ACCESO A INTERNET** y **EL REGLAMENTO SOBRE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES** en cumplimiento con el artículo 93 de la Ley General de Telecomunicaciones.

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

**ÍNDICE TEMÁTICO**

<b>I. Antecedentes.-</b>	<b>1</b>
<b>II. Examen de la competencia del órgano regulador y Consideraciones de Derecho.</b>	<b>2</b>
<b>III. Parte Dispositiva.-</b>	<b>6</b>

**I. Antecedentes.-**

1. En fecha 12 de junio del 2007, el Consejo Directivo del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (**INDOTEL**) dictó su Resolución núm. 105-07 que dicta el Reglamento General de Servicio Telefónico.
2. En fecha 9 de agosto del 2012, el Consejo Directivo del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (**INDOTEL**) dictó su Resolución núm. 110-12 que aprueba las modificaciones al Reglamento General de Servicio Telefónico.
3. En fecha 22 de enero del 2013, el Consejo Directivo del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (**INDOTEL**) dictó su Resolución núm. 003-13 que conoce los recursos de reconsideración incoados por las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones Orange Dominicana, S.A., Trilogy Dominicana, S.A., Compañía Dominicana De Teléfonos, S.A., Tricom, S.A., y las entidades Caribe Servicios de Información Dominicana, S.A. y

Asociación Dominicana de Empresas de Telecomunicaciones, contra la resolución del Consejo Directivo núm. 110-12 de 9 de agosto de 2012, que “Aprueba las modificaciones al Reglamento General del Servicio Telefónico”.

4. En fecha 8 de julio del 2015, el Consejo Directivo del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (**INDOTEL**) dictó su Resolución núm. 016-15, que aprueba la Norma de Calidad del servicio de telefonía y acceso a internet.
5. En fecha 25 de octubre del 2017, el Consejo Directivo del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (**INDOTEL**) dictó su Resolución núm. 062-17 que aprueba el “Reglamento sobre los derechos y obligaciones de los usuarios y prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones”.
6. En fecha 24 de abril del 2019, el Consejo Directivo del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (**INDOTEL**) dictó su Resolución núm. 030-19 que conoce los Recursos de Reconsideración incoados por las concesionarias Compañía Dominicana de Teléfonos, S. A., Orange Dominicana, S. A. y Trilogy Dominicana, S. A., contra la Resolución del Consejo Directivo núm. 016-15: “Que aprueba la Norma de Calidad del Servicio de Telefonía y Acceso a Internet”.
7. En fecha 20 de mayo del 2020, el Consejo Directivo del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (**INDOTEL**) dictó su Resolución núm. 033-2020 que dicta el Reglamento General del Servicio de Acceso a Internet.
8. Que este Consejo Directivo pudo advertir que era necesario realizar modificaciones en algunos aspectos esenciales que contribuirán en la mejora de la continuidad y calidad del servicio telefónico y del acceso al Internet.

## **II. Examen de la competencia del órgano regulador y Consideraciones de Derecho.**

9. La Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98, constituye el marco regulatorio básico aplicable en todo el territorio nacional para la instalación, mantenimiento, operaciones de redes, prestación de servicios y provisión de equipos de telecomunicaciones, y cuya interpretación debe ser realizada conforme los convenios internacionales ratificados por la República Dominicana y complementada con los reglamentos y normas que dicte el **INDOTEL** al respecto.
10. Que 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, asegurando la correcta, efectiva,

eficaz y continua prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, garantizando mayores estándares de calidad, igualdad, servicio universal y transparencia en la contratación y prestación de estos servicios.

11. Que 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;
12. En este sentido, el literal “b” del artículo 84 de la ley previamente mencionada, expresamente establece entre las funciones del Consejo Directivo del **INDOTEL** *“dictar reglamentos de alcance general y normas de alcance particular, dentro de las reglas y competencias fijadas por la presente ley y manteniendo el criterio consultivo de las empresas prestadoras de los diversos servicios públicos regulados y de sus usuarios”*.
13. Que al tratarse de una norma de alcance general, procede que este Consejo Directivo cumpla con las disposiciones del artículo 93 de la Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98, disponiendo la apertura de un proceso de consulta pública para dictar esta norma, de manera que los interesados puedan formular sus observaciones al **INDOTEL** en el plazo otorgado al efecto, estableciendo que los mismos no tendrán un carácter vinculante con respecto a la aprobación final que sobre dicha propuesta de norma tome este órgano regulador.
14. Que 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”*.
15. Que el artículo 93.1 de la Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98 establece que *“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”*.
16. Que la Ley General de Telecomunicaciones establece en su artículo 101 que *“El órgano regulador dictará un “Reglamento general del servicio telefónico” que regule las relaciones entre los concesionarios de ese servicio y sus clientes y usuarios, garantizando sus derechos y*

*estableciendo sus obligaciones”; y que “Todo interesado con interés legítimo podrá requerir ser consultado y exponer su posición antes de la toma de decisiones de carácter general o particular que lo afecten, de acuerdo a las normas de procedimiento que fije el órgano regulador”.*

17. Asimismo, la precitada Ley establece en su artículo 78 que son *“Funciones del órgano regulador, 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”.*
18. Que el artículo 3 de la referida Ley núm. 153-98, señala como objetivos de interés público y social, el *“promover la prestación de servicios de telecomunicaciones con características de calidad y precio que contribuyan al desarrollo de las actividades productivas y de servicios en condiciones de competitividad internacional”.*
19. 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.
20. Que el Plan Nacional de Mejora Regulatoria trazado por el Decreto Presidencial número 258-18 de fecha 11 de julio de 2018, publicado en la Gaceta Oficial núm. 10913 del 13 de julio de 2018, tiene como objetivo actualizar las regulaciones vigentes acorde a los requerimientos internacionales, para que estén conforme a las necesidades de los administrados y la mejora de políticas públicas y regulaciones de telecomunicaciones que necesiten ser actualizados.
21. El Consejo Directivo del Indotel dictó las resoluciones núms. 62-17 y 33-2020 que contienen regulación general actualizada relativa a los derechos y deberes de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, así como relacionadas a la prestación del servicio de acceso a Internet, el cual, como ha sido reconocido, está altamente vinculado a la prestación de otros servicios, en particular ante un ambiente de convergencia tecnológica<sup>1</sup>.
22. Que en la Resolución núm. 033-20, en relación a los contratos que regulan los servicios de acceso a Internet fue necesario modificar por algunos aspectos relativos al contrato del servicio y cuales equipos podían considerarse parte esencial del servicio contratado. Asimismo en dicha resolución se argumentó que no todos los servicios son iguales, pero además las situaciones que prevalecen cuando se dictan las regulación no son iguales en el tiempo, a la vez que se reconoce el valor de la armonización regulatoria entre

---

<sup>1</sup> La convergencia tecnológica es un proceso marcado por la tendencia de diferentes sistemas tecnológicos con la realización de tareas similares.

servicios en particular, en condiciones de convergencia tecnológica a fin de mejorar las condiciones de acceso al “servicio” y operatividad del sector.

**23.** Que esta convergencia entre los diversos sectores entre sí, lleva consigo una adaptación de las regulaciones vigentes a los fines de buscar uniformidad entre los derechos y deberes involucrados en cada una de ellas, y por tanto en la necesaria modificación del artículo 14 del Reglamento dictado por la resolución núm. 062-17 que establece los derechos y obligaciones de los usuarios y las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones para la satisfacción de las necesidades colectivas, en cuanto a la independencia del “servicio de telecomunicaciones” como tal, con respecto de la venta o financiamiento del equipo que el cliente utilice.

**24.** Que la realidad del mercado dominicano impone establecer la diferenciación en la contratación del servicio por un lado, y en la compra o financiamiento del equipo por el otro, ya que son dos operaciones comerciales y jurídicas totalmente distintas entre sí, y sobre las cuales el consumidor debe conocer por separado los límites y consecuencias para cada una de esas transacciones, sin que el incumplimiento de una de ellas recaiga sobre la otra.

**25.** Que, la propia realidad del mercado ha impulsado a este órgano regulador a realizar los esfuerzos necesarios con el objeto de crear instrumentos efectivos que garanticen la continuidad y calidad en la prestación de los servicios públicos de telefonía y acceso a internet, tal es el caso de la definición propuesta de “Segmento del Mercado”, la cual influye en el tratamiento de reporte de averías en el servicio telefónico y de acceso a Internet, y por ende, en la generación de deberes y garantías de derechos para las partes involucradas.

**26.** Una regulación eficiente en el sector de las telecomunicaciones, debe ser continua, evolutiva y permanente, como consecuencia directa de las transformaciones tecnológicas y la operatividad del sector, a los fines de corregir, enmendar o redirigir aspectos concretos de la actividad económica de una forma tal que sea proporcional y congruente con el motivo de la intervención. En este caso particular, se busca la homogeneización pertinente entre los derechos y deberes de los usuarios de distintos servicios.

**27.** En definitiva, debido a los avances tecnológicos, el crecimiento y la expansión de las redes y de los servicios de los prestadores de servicios públicos de telecomunicaciones, los actuales estándares y las circunstancias tecnológicas existentes, que dieron lugar a las regulaciones dictadas mediante las resoluciones núm. 062-17 y 033-2020, hacen preciso modificar algunos de los artículos mencionados en la parte dispositiva.

**VISTA:** La Constitución de la República Dominicana de fecha 13 de junio de 2015, en sus disposiciones citadas.

**VISTA:** La Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98.

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

**VISTA:** La Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, núm. 200-04.

**VISTO:** El Decreto Presidencial número 258-18 de fecha 11 de julio de 2018, publicado en la Gaceta Oficial núm. 10913 del 13 de julio de 2018.

**VISTA:** La Resolución núm. 105-07 del Consejo Directivo del Indotel, que dicta el Reglamento General de Servicio Telefónico de fecha 12 de junio del 2007.

**VISTA:** La Resolución núm. 110-12 del Consejo Directivo del Indotel, que aprueba las modificaciones al Reglamento General de Servicio Telefónico de fecha 9 de agosto del 2012.

**VISTA:** La Resolución núm. 003-13 del Consejo Directivo del Indotel, que conoce los recursos de reconsideración incoados por las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones Orange Dominicana, S. A., Trilogy Dominicana, S. A., Compañía Dominicana de Teléfonos, S. A., Tricom, S. A., y las entidades Asociación Dominicana de Empresas de Telecomunicaciones y Caribe Servicios de Información Dominicana, S. A. en fecha 22 de enero del 2013.

**VISTA:** La Resolución núm. 016-15 del Consejo Directivo del Indotel que dicta la Norma de Calidad del Servicio de Telefonía y Acceso a Internet de fecha 8 de julio del 2015.

**VISTA:** La Resolución núm. 062-17 del Consejo Directivo del Indotel que aprueba el “Reglamento sobre los derechos y obligaciones de los usuarios y prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones” de fecha 25 de octubre del 2017.

**VISTA:** La Resolución núm. 030-19 que conoce los Recursos de Reconsideración incoados por las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, la Compañía Dominicana de Teléfonos, S. A., Orange Dominicana, S. A. y Trilogy Dominicana, S. A., contra la Resolución del Consejo Directivo núm. 016-15: “Que aprueba la Norma de Calidad del Servicio de Telefonía y Acceso a Internet”.

**VISTA:** La Resolución núm. 033-2020 del Consejo Directivo del Indotel que dicta el Reglamento General del Servicio de Acceso a Internet de fecha 20 de mayo del 2020.

**VISTA:** La publicación denominada “División territorial 2019” realizada por la Oficina Nacional de Estadísticas (ONE) de la división político administrativa vigente al 30 de junio del 2019.

### **III. Parte Dispositiva.-**

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

#### **RESUELVE:**

**PRIMERO: ORDENAR** el inicio del proceso de consulta pública para modificar los **artículos 1, 9.3, 14.4, 14.5, 15 y 33** del “REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO TELEFÓNICO”, los **artículos 1 y 4.7** de la NORMA DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA Y ACCESO A INTERNET, así como los artículos **1, 4 literal a) y 14 literal f)** del REGLAMENTO SOBRE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y PRESTADORAS DE

SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES, para que en lo adelante establezca lo siguiente:

## **A) REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO TELEFÓNICO**

### **i) Artículo 1.- Definiciones.**

(...)

**Descuento:** Beneficio económico aceptado expresamente por el usuario al momento de contratar el servicio público de telecomunicación o en cualquier momento de su contrato por concepto de reducciones totales o parciales de la facturación del servicio, en el costo de adquisición de interfaces estrictamente necesarias para la prestación del servicio, bonos de servicio, o en el cargo de instalación.

**Segmento de mercado:** Grupo de usuarios caracterizados por el tipo de servicio telefónico contratado, sea telefonía móvil o fija, en sus modalidades: 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), y zona geográfica (provincia).

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

(...)

**9.3** En caso de imposibilidad técnica para la instalación de un servicio solicitado o si el cliente reporta mal funcionamiento del servicio dentro de los primeros siete (7) días de instalado sin que haya sido subsanado el inconveniente, la prestadora procederá a la devolución del importe que haya sido pagado dentro de los quince (15) días calendario siguientes al vencimiento del plazo establecido para la instalación o resolución del problema en el servicio. 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.

### **iii) Artículo 14 - Del contrato de servicio.**

(...)

**14.4** Los contratos de servicio sólo podrán estar sujetos a un período mínimo de vigencia en aquellos casos en que las prestadoras de servicios proporcionen al usuario Descuentos en el servicio conforme el presente reglamento. Debe quedar indicado expresamente en el contrato de servicio el valor total de cualquier descuento al adquirirlo.

**Párrafo:** En cualquier caso, la prestadora deberá ofrecer la opción de contratar el servicio sin sujeción a un período mínimo de vigencia, para que el usuario pueda comparar las condiciones y tarifas y decidir libremente. El valor total de descuento referido en el presente numeral se calculará como la diferencia entre el valor del contrato sujeto a periodo mínimo de vigencia y el valor del contrato sin periodo mínimo de vigencia.

**14.5** 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.

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

#### **iv) Artículo 15 - De las interrupciones del servicio telefónico.**

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

**PÁRRAFO:** 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 (planes tarifarios con consumo mínimo):  $C = RB \times (TI/720)$

Donde: C = Crédito

RB = Renta base contratada por mes del servicio afectado.

TI = Tiempo total de la 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).

**15.2** 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 de texto o SMS al momento de aplicarse la extensión del tiempo de vigencia de la recarga. 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.

**15.3** Tanto INDOTEL como el usuario deberán tener conocimiento, previo y oportuno, de la interrupción del servicio causado por la ejecución de trabajos o reparaciones mayores, o de aquellas interrupciones relacionadas con los trabajos de expansión de la red telefónica. En caso de que los usuarios no sean notificados de ello con una antelación mínima de cuarenta y ocho (48) horas a su efectividad, la prestadora estará en la obligación de aplicarle un crédito a cada uno de los afectados, respecto al total del tiempo que permaneció la interrupción o inconveniente con el servicio.

**15.4** Ante la ocurrencia de una Avería tipo 2, la prestadora deberá informar al INDOTEL dentro de las primeras dos (2) horas de detectado el inconveniente. Igualmente, deberá informar a los usuarios afectados dentro de las primeras cuatro (4) horas de la avería, mediante contacto directo con los mismos a través de las vías



de comunicación que tenga disponible para ello. En defecto de posibilidad de 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.

**15.4.1** 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.

**15.5** 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:

1. Servicios afectados;
2. Posibles causas;
3. Hora de ocurrencia;
4. Hora de verificación;
5. Número de usuarios afectados;
6. Lugar origen incidente;
7. Localidades afectadas;
8. Tiempo estimado de restablecimiento;
9. Protocolo de actuación luego de verificado el incidente;
10. Logs (reportes) correspondiente al período durante el cual se prolongó el incidente, (solo si han sido restablecidos los servicios);
11. Medidas correctivas a ser implementadas, si las tienen a la fecha de presentación;
12. Posible Compensación a ser efectuada (sólo si han sido restablecidos los servicios);

**15.6** 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.

#### **v) Artículo 33. Disposiciones transitorias**

En aquellos contratos celebrados previo a la entrada en vigencia de la presente resolución en los que estén sujeto a una vigencia mínima, producto de un subsidio o descuento en la adquisición de un equipo, la prestadora de servicios deberá, a solicitud del usuario y luego de la expiración del contrato o el cumplimiento de las obligaciones contractuales, librar del código de subsidio que haya sido aplicado al equipo telefónico móvil, en los casos que sea técnicamente viable, libre de cargos.

### **B) NORMA DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA Y ACCESO A INTERNET**

#### **i) Artículo 1.- Definiciones.**

(...)

**Segmento de mercado:** Grupo de usuarios caracterizados por el tipo de servicio contratado, sea de acceso a internet o telefonía; móvil o fijo; en sus modalidades: sin acuerdo de consumo recurrente (también conocidos como prepagos o de tarjeta) o

con acuerdo de consumo recurrente (también conocidos como post-pago o de factura mensual), y zona geográfica (provincia).

## **ii) Artículo 4. De la entrega de la información**

(...)

**4.7** En caso de presentarse averías tipo 2 en parte o en la totalidad de la red del servicio de telefonía local fija y móvil (incluyendo SMS), servicios de acceso a internet, fijo y móvil, que hagan imposible la prestación de servicio ofrecido a la Prestadora deberá reportarlo al INDOTEL dentro de las primeras dos (2) horas de detectado el inconveniente. Igualmente, deberá informar a los usuarios afectados por alguna avería dentro de las primeras cuatro (4) horas de haberse detectado, mediante contacto directo con los mismos o mediante avisos en los medios de comunicación masiva, tales como radio, televisión, prensa escrita o a través de los medios electrónicos disponibles por la prestadora (tales como IVR, SMS, correos electrónicos, página Web, y cualquier otro medio electrónico de contacto que tenga disponible la prestadora).

**4.7.1.** 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.

**4.7.2.** 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);

**4.7.3.** 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.

## **C) REGLAMENTO SOBRE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES**

### **i) Artículo 1. Definiciones**

(...)

**Descuento:** Beneficio económico aceptado expresamente por el usuario al momento de contratar el servicio público de telecomunicación o en cualquier momento de su contrato por concepto de reducciones totales o parciales de la facturación del servicio, en el costo de adquisición de interfaces estrictamente necesarias para la prestación del servicio, bonos de servicio, o en el cargo de instalación.

#### ii) Artículo 4. Libertad de elección.

Los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones tendrán la libertad de elegir el prestador de servicios que a su criterio le convenga. En consecuencia, el usuario tendrá derecho a:

a) Recibir por parte de la prestadora la opción de convenir la prestación del servicio sin sujeción a un período mínimo de vigencia, de modo que este pueda decidir libremente, previa comparación de las distintas condiciones y tarifas. Sólo en los casos en que las prestadoras proporcionen al usuario de descuentos para la obtención de interfaces o de los mismos servicios de telecomunicaciones ofrecidos podrá estar sujeta a un periodo mínimo de vigencia;

#### iii) Artículo 14. Derechos de la Prestadora.

(...)

f) Derecho a exigir períodos de permanencia mínima en su contrato de adhesión cuando el usuario ha sido beneficiado de descuentos para la obtención de interfaces o de los mismos servicios de telecomunicaciones ofrecidos.

**SEGUNDO: OTORGAR** un plazo de treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha de la publicación de esta resolución, para que los interesados presenten las observaciones y comentarios que estimen convenientes a la propuesta de modificación para **EL REGLAMENTO GENERAL DE SERVICIO TELEFÓNICO, LA NORMA DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA Y ACCESO A INTERNET Y EL REGLAMENTO SOBRE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES** de conformidad con el artículo 93 de la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98, del 27 de mayo de 1998, las cuales no serán vinculantes para el órgano regulador.

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

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

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 veinticuatro (24) del mes de junio del año dos mil veinte (2020).

Firmada por:

**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

**Pedro Domínguez Brito**  
Miembro del Consejo Directivo

**Marcos Peña Rodríguez**  
Miembro del Consejo Directivo

**Linette Ureña Camilo**  
Secretaria *ad hoc* del Consejo Directivo