

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

**RESOLUCIÓN NÚM. 070-19**

**QUE APRUEBA LA NORMA QUE REGULA LA CONTRATACIÓN Y ACTIVACIÓN DE  
LOS 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, publicada en la Gaceta Oficial núm. 9983, reunido válidamente previa convocatoria, dicta la siguiente **RESOLUCIÓN**:

Con motivo de la aprobación de la “**NORMA QUE REGULA LA CONTRATACIÓN Y ACTIVACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES**”.

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

**ÍNDICE TEMÁTICO**

<b>Antecedentes de hecho.-</b>	1
<b>II. Examen de la competencia del órgano regulador y normas aplicables.-</b>	3
<b>III. Comentarios recibidos de las partes y motivación del INDOTEL.-</b>	6
* Comentarios sobre el Artículo 1. Definiciones	6
* Comentarios sobre el Artículo 5. Sobre los contratos de adhesión de Servicios Públicos de Telecomunicaciones	8
* Comentarios sobre el Artículo 6. Cláusulas prohibidas	17
* Comentarios sobre el Artículo 7. Proceso de registro de los contratos de adhesión	23
* Comentarios sobre el Artículo 10. Proceso de validación del usuario de telefonía móvil	23
* Comentarios sobre el Artículo 11. Guía de cancelación de contratos de servicio	34
* Comentarios sobre el Artículo 12. Entrada en vigencia	38
<b>IV. Parte Dispositiva.-</b>	40

**I. Antecedentes de hecho.-**

1. En fecha dieciséis (16) del mes de abril del año dos mil diecinueve (2019), mediante la resolución del Consejo Directivo núm. 024-19, fue puesta en consulta pública la Norma que regula la contratación y activación de los servicios públicos de telecomunicaciones, cuyo dispositivo reza textualmente de la siguiente forma:

***PRIMERO: ORDENAR el inicio del proceso de consulta pública para dictar el  
NORMA QUE REGULA LA CONTRATACIÓN Y ACTIVACIÓN DE LOS***

**SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES**, para que el mismo se lea conforme al texto anexo a la presente resolución.

**SEGUNDO: OTORGAR** un plazo de treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha de la publicación de la propuesta de norma en un periódico de circulación nacional, para que los interesados presenten las observaciones y comentarios que estimen convenientes a la **NORMA QUE REGULA LA CONTRATACIÓN Y ACTIVACIÓN DE LOS 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 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](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 del primer y segundo dispositivo de la presente resolución en un periódico de circulación nacional, y de la resolución de manera íntegra en la página Web que mantiene esta institución en la Internet, en la dirección [www.indotel.gob.do](http://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 No. 962 de esta ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional.

**CUARTO: ORDENAR** al Director Ejecutivo 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, No. 358-05, así como al Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS).

2. El 26 de abril de 2019, fue publicado en el periódico "El Nuevo Diario", un aviso haciendo de público conocimiento la aprobación de la Resolución del Consejo Directivo núm. 024-19. De esta forma se inicia formal el plazo de treinta (30) días calendario concedido para fines de consulta pública en el ordinal "Segundo" del dispositivo de la referida resolución, con el objetivo de que los interesados presenten ante el **INDOTEL** las observaciones y comentarios, en caso de tenerlos, que estimen convenientes, referentes a la "**NORMA QUE REGULA LA CONTRATACIÓN Y ACTIVACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES**";
3. En fecha 24 de junio de 2019, **ALTICE DOMINICANA, S. A.**, remitió mediante correo electrónico sus observaciones y/o comentarios sobre la citada resolución del Consejo Directivo núm. 024-19, a través de su Gerente Regulatorio Desirée Escoto, marcada con el núm. de correspondencia 193475;
4. El 24 de junio de 2019, la prestadora **TRILOGY DOMINICANA, S. A. (VIVA)** remitió sus observaciones a la propuesta regulatoria, a través de correo electrónico marcado con

el núm. 193274, enviado por su Director Legal y Regulatorio Emmanuel Hilario;

5. Igualmente, el 24 de junio de 2019, fueron recibidos en las oficinas del **INDOTEL**, los comentarios y observaciones realizados por parte de la **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A. (CLARO)**, firmada por su Director Regulatorio Robinson Peña Miseses, marcados con el núm. 193249;

6. En fecha 29 de julio de 2019, fue publicado en el periódico "El Nuevo Diario" un aviso haciendo de público conocimiento la convocatoria de audiencia pública de la Resolución del Consejo Directivo núm. 024-19, con el objetivo de que los interesados presentaren de manera verbal ante el **INDOTEL** los comentarios y observaciones realizados por escrito a la citada Resolución, referentes a la "**NORMA QUE REGULA LA CONTRATACIÓN Y ACTIVACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES**", fijándose la fecha de celebración de la audiencia para el siete (7) de agosto de 2019 a las 9:00 A. M., en las instalaciones del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (**INDOTEL**);

7. El día 5 de agosto de 2019, vía correo electrónico fueron recibidos los comentarios a la citada propuesta normativa por parte del **MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA (MINPRE)** a través de su **Programa República Digital**, enviado por su Coordinador de Acceso Omar De Los Santos, marcado con el núm. 194683;

8. El 7 agosto del presente año, fue celebrada en las instalaciones del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (**INDOTEL**), la audiencia pública previamente indicada, con la presencia de: **VIVA, ALTICE, CLARO, MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA (MINPRE)** y **SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD (9-1-1)** a través de sus respectivos representantes;

9. Por consiguiente este Consejo Directivo a continuación realizará sus ponderaciones sobre los comentarios y observaciones recibidos en torno a la citada propuesta reglamentaria, honrando de este modo el derecho a la participación consagrado en la legislación vigente de la República Dominicana y sus procedimientos internos;

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

10. La Constitución de la República Dominicana reconoce que la finalidad esencial del Estado es la protección efectiva de los derechos de la persona, el respeto de su dignidad y la obtención de los medios que le permitan perfeccionarse de forma igualitaria, equitativa y progresiva, dentro de un marco de libertad individual y de justicia social, compatibles con el orden público, el bienestar general y los derechos de todos y todas;

11. De igual forma, 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 ley;

12. 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; seguidamente en su numeral 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.** De conformidad con 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 **Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)** la regulación y supervisión del desarrollo de los servicios públicos de telecomunicaciones en nuestro país;

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

**15.** 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;

**16.** 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;

**17.** Es función del **INDOTEL**, como órgano regulador, controlar el cumplimiento de las obligaciones de los concesionarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, conforme dispone el literal "h" del artículo 78 de la citada Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98;

**18.** El literal "b" del artículo 84 de la Ley núm. 153-98 establece, expresamente, que son funciones del Consejo Directivo del **INDOTEL**, dictar reglamentos de alcance general y normas de alcance particular, dentro de las reglas y competencias fijadas por la referida Ley y manteniendo el criterio consultivo de las empresas prestadoras de los diversos servicios públicos regulados y de sus usuarios;

**19.** Conforme al mandato de la Ley General de Telecomunicaciones y las facultades que esta misma le otorga al órgano regulador, el **INDOTEL** debe adecuar y adaptar las disposiciones regulatorias conforme el desarrollo del mercado y el surgimiento de nuevas tecnologías de información y comunicación, de forma tal que dichos instrumentos resulten realmente eficientes 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. Tal y como fue expuesto en los considerandos que justifican la aprobación de la resolución del Consejo Directivo núm. 024-19 con la normativa puesta en consulta, el texto legal propuesto, pretende establecer el marco regulatorio sobre protección de los derechos de los usuarios que se aplicará a la contratación y prestación de todos los servicios públicos de telecomunicaciones ofrecidos en el territorio nacional, la adopción de un reglamento con este nivel de amplitud y especificidad se hace impostergable en el estatus actual del nivel de penetración de la prestación de los servicios;

21. El referido texto legal tiene como alcance: constituir el marco regulatorio que se deberá aplicar sobre la contratación y activación de servicios públicos finales de telecomunicaciones y que reunirá los requisitos generales de activación de servicios, el manual de servicio al cliente, resumen de contrato, manual para la cancelación de los servicios, entre otros aspectos destinados a la protección de los derechos de los usuarios, y que se aplicará a la contratación de todos los servicios públicos de telecomunicaciones ofrecidos y provistos en el territorio nacional;

22. Señalamos nuevamente la necesidad imperante de incluir disposiciones vinculadas a la correcta validación del usuario titular a quien se le activa un servicio de telecomunicaciones, en particular los servicios de telefonía móvil, en un esfuerzo de trabajo conjunto desarrollado en coordinación con las instituciones del Estado encargadas de velar por la seguridad de la población en general;

23. 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;*

24. 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 la (ii) la participación del público;*

25. 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;

26. 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 de la **“NORMA QUE REGULA LA CONTRATACIÓN Y ACTIVACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES”**, contenida en su Resolución núm. 024-19;

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

28. 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 **TRILOGY DOMINICANA, S. A.** (en lo adelante **VIVA**), **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS S. A.** (en lo adelante **CLARO**) y **ALTICE HISPANIOLA, S. A.** (en lo adelante **ALTICE**), los cuales han sido debidamente ponderados por este Consejo Directivo, y cuyas consideraciones al respecto son presentadas en el cuerpo de la presente Resolución;

29. Que, a continuación, se presentan de manera sucinta las observaciones y comentarios presentados por los interesados, los cuales luego de su justa ponderación y pausado análisis, han conducido que este Consejo Directivo adopte modificaciones sobre la propuesta original, que parten estrictamente en 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 sobre el Artículo 1. Definiciones

30. Que, en lo referente a la definición de **Factura**, la Prestadora de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **VIVA**, realiza la siguiente sugerencia:

*Actualmente, el cliente prepago VIVA, a través de su plataforma interactiva y aplicación móvil (App, por su diminutivo en inglés), puede visualizar sus 3 últimas recargas a través de los equipos de su propiedad. Sin embargo, por asuntos de espacio y de almacenamiento en nuestros servidores, solicitamos **que el plazo sea de treinta (30) días, en vez de sesenta (60)**. Nuestros clientes prepago podrían solicitar todas sus recargas en los últimos treinta días en persona en nuestras oficinas;*

31. Que, este Consejo Directivo, estima no procedente el comentario realizado por dicha Prestadora, puesto que la definición incluida en la propuesta normativa contenida en la resolución núm. 024-19 de este organismo rector de las telecomunicaciones, es la misma que fue aprobada en el artículo 1 numeral 3) de la Resolución del Consejo Directivo núm. 062-17<sup>1</sup>, manteniendo el Órgano Regulador de esta forma el principio de coherencia administrativa<sup>2</sup>;

32. Que, sobre la definición de **Calidad del Servicio**, en su escrito **CLARO** argumenta lo transcrito a continuación:

*El concepto de calidad del servicio es ambiguo, pues las necesidades explícitas e implícitas del usuario de servicio no es un parámetro objetivo de medición. Es un elemento importante a tomar en cuenta; sin embargo, dado que ya existe una Norma de Calidad (Resolución No. 016- 15) que define el concepto bajo el estándar de la UIT, sugerimos tomarlo de la Resolución No. 016-15 (Norma de Calidad) para que haya unidad normativa respecto al tema. En ese sentido, solicitamos que la definición sea como sigue:*

*2. 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*

<sup>1</sup> "Reglamento sobre los derechos y obligaciones de los usuarios y prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones".

<sup>2</sup> Art. 1, numeral 13, Ley núm. 107-13 sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimientos Administrativos.

*recomendación UIT-T E.800. Esas características deben ser observables o mensurables;*

**33.** Que, este Consejo Directivo valora de manera positiva la observación realizada por **CLARO**, y tal como señala dicha Prestadora, siendo cónsonos con el principio de coherencia en los actos que caracterizan esta administración, mantendremos *la definición de Calidad del Servicio* que figura en el artículo 1 de la Norma de calidad del servicio de telefonía y acceso a internet<sup>3</sup>, viéndose dichos cambios reflejados en la parte dispositiva del presente acto administrativo y pasando a formar parte integral de la versión definitiva que aprueba la Norma en cuestión;

**34.** Que por su parte, **ALTICE** sobre la definición **Calidad del Servicio**, señala en su escrito de comentarios lo transcrito a continuación:

*La definición no se usa en el cuerpo de la Norma, solo en el Anexo I. contenido de la Carta de Derechos y Deberes de los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones por lo que sugerimos su eliminación y al mismo tiempo proponemos que se incluya la definición de la Carta de Derechos y Deberes de los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, la cual si se utiliza ampliamente en el texto de la Norma.*

*De entender beneficioso mantener la definición de Calidad del Servicio en la Norma, y para asegurar la coherencia con los textos normativos que anteceden a este proyecto, es preciso que la misma se circunscriba a la definición establecida por la Norma de Calidad del Servicio de Telefonía y Acceso a Internet, Res. 016-15 (en lo adelante "Norma de Calidad"), ya sea haciendo referencia a ella o copiando íntegramente dicha definición, conforme transcribimos a continuación:*

*Calidad del Servicio (QoS, Quality of Service): La totalidad de las características de un servicio de telecomunicaciones que determinan su capacidad para satisfacer las necesidades explícitas e implícitas del usuario del servicio; **conforme con la recomendación UIT-T E.800. Esas características deben ser observables o mensurables.** (resaltado es nuestro)*

*La omisión presentada en la propuesta de definición relativa a la capacidad de constatación, deja el término de calidad como algo subjetivo, cuando en realidad la medición de calidad es objetiva y comprobable acorde a lo dispuesto en la Norma de Calidad, por lo que se hace necesario hacer el ajuste a la definición a los fines de la correcta implementación de los términos conexos establecidos por vía de la Norma propuesta, la Carta de Derechos y Deberes de los Usuarios de Servicios Públicos de las Telecomunicaciones y muy especialmente en lo relativo a la cancelación del servicio por motivos de calidad;*

**35.** Que, este Consejo Directivo valora de manera positiva la observación realizada por **ALTICE**, y tal como señala dicha Prestadora y como fue expresado previamente, siendo cónsonos con el principio de coherencia en los actos que caracterizan esta administración, mantendremos *la definición de Calidad del Servicio* que figura en el artículo 1 de la Norma

---

<sup>3</sup> Resolución del Consejo Directivo núm. 016-15.

de calidad del servicio de telefonía y acceso a internet<sup>4</sup>, viéndose dichos cambios reflejados en la parte dispositiva del presente acto administrativo y pasando a formar parte integral de la versión definitiva que aprueba la Norma en cuestión;

**36.** Que, sobre la definición de **Traslado del Servicio**, en sus argumentos **ALTICE**, resaltó lo siguiente:

*Para fines de coherencia normativa, solicitamos mantener la definición establecida en el artículo 1 numeral 30) del Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones ya sea haciendo referencia a ella o copiando íntegramente dicha definición, conforme transcribimos a continuación:*

*30) Traslado del servicio: Cambio de ubicación de un servicio que se realiza a solicitud del usuario titular o su representante autorizado, siempre que sea ALTICE DOMINICANA S.A/INDOTEL Escrito de Comentarios Resolución 024-19 - Norma de Contratación y Activación de Servicios técnicamente posible y realizando el pago que corresponda. (Resaltado es nuestro);*

**37.** Que, este Consejo Directivo estima pertinente acoger el comentario realizado por **ALTICE** y tal como señala dicha Prestadora, siendo cónsonos con el principio de coherencia en los actos que caracterizan esta administración, mantendremos *la definición de Traslado del Servicio* que figura en el artículo 1 numeral 30 del Reglamento para la solución de controversias entre los usuarios y las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones<sup>5</sup>, viéndose dichos cambios reflejados en la parte dispositiva del presente acto administrativo y pasando a formar parte integral de la versión definitiva que aprueba la Norma en cuestión;

#### **\* Comentarios sobre el Artículo 5. Sobre los contratos de adhesión de Servicios Públicos de Telecomunicaciones**

**38.** Que, pasando de inmediato a lo relativo a los comentarios recibidos en torno al artículo 5.2 específicamente, la Prestadora de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **CLARO**, recomienda en su escrito de observaciones lo transcrito a continuación:

*Es importante aclarar en este artículo en qué consiste y la forma de generarse la constancia Fehaciente de la voluntad del usuario, ya que esto permitiría a usuarios y prestadoras una mejor interpretación de cómo se estaría procediendo cuando se presente una transacción del tipo indicado aquí y con ello se estaría adecuando a la realidad material y práctica de cómo funciona en la actualidad la negociación, contratación y ejecución de lo pactado por las partes En la industria de las telecomunicaciones. Es por esto que sugerimos modificarlo para que diga de la siguiente manera:*

*5.2 Sin importar el mecanismo de contratación utilizado por el usuario, sea verbal, vía telefónica, por medio físico o electrónico, debe generarse constancia fehaciente de la Voluntad del usuario de contratar o modificar todos o alguno de los servicios contratados. Esta constancia puede generarse, entre otras formas, mediante la grabación por medio de audio de la interacción del*

<sup>4</sup> Resolución del Consejo Directivo núm. 016-15.

<sup>5</sup> Resolución Consejo Directivo núm. 013-17.



*representante de la prestadora y el usuario al momento de acordar la contratación o modificación del servicio, mediante firma en medios electrónicos o físicos del contrato o formulario de servicio contentivo de la transacción convenida, y Cualquier otro medio. En los casos de firma de contratos, la prestadora remitirá al usuario, a través de correo de electrónico, una copia del documento firmado que recoja la transacción convenida entre las partes. En los casos de servicios contratados vía web, esta constancia consistiría en la demostración de aceptación (dándole clic al botón aceptar) del servicio contratado. Para los casos de servicios de televisión, en los cuales se le suministra al cliente titular un pin o clave consistente en un código de cuatro dígitos, el log o registro de este código hará prueba de la contratación del servicio;*

**39.** Que, este organismo rector de las telecomunicaciones considera procedente acoger de manera parcial, los comentarios realizados por **CLARO** en su escrito a fin de evitar interpretaciones de carácter subjetivo y siendo más precisos en la redacción de este artículo, de forma tal que los mismos se verán reflejados en la versión definitiva de la Norma;

**40.** Que, sobre el artículo 5.3, **CLARO** tiene a bien sugerir modificar la redacción de la manera siguiente:

*Sugerimos limitar las condiciones o características al contrato de adhesión, toda vez que muchas de las constancias de contratación son formularios que proceden de manera Automática de los sistemas.*

*Sugerimos modificar la redacción para que se lea así:*

*5.3 Los contratos de adhesión de servicio deberán ser redactados en idioma español, en letras con un tamaño mínimo de 8 puntos, en términos claros y entendibles para los usuarios.*

**41.** Que, este Consejo Directivo estima procedente acoger de manera parcial la sugerencia realizada por **CLARO**, respecto a este artículo. Las reglas para los documentos a ser firmados entre las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y sus usuarios aplican para los contratos de adhesión de servicio como para las constancias de contratación, impresas y entregadas tanto en formato físico a los usuarios o generados de forma automática;

**42.** Que sobre este mismo artículo 5.3, de manera específica sobre el párrafo, literal c), **CLARO** sugiere sustituir *forma de pago por periodicidad de pago. La forma de pago se refiere al instrumento mediante el cual se estaría liquidando la obligación de pago (efectivo, cheque, Tarjeta de crédito, etc.) y no es materia de regulación del INDOTEL. Sugerimos modificar la redacción para que se lea así:*

*c. Precios y periodicidad de pago, indicando cargos fijos por cada servicio contratado.*

**43.** Que, este Consejo Directivo estima pertinente acoger parcialmente la sugerencia realizada por **CLARO**, en lo referente al literal c del artículo 5.3 de la propuesta regulatoria, por lo que se modificará la frase "forma de pago" por "modalidad de pago" (ya sea prepago o post-pago, abierto o cerrado);

**44.** Que, respecto al artículo 5.3, párrafo, literal d) **CLARO** señala que, *este literal (d) debe ser eliminado puesto que ya se establece en la normativa especializada para el tema de calidad del servicio (la Norma de Calidad) cuáles son los indicadores y parámetros de calidad de los servicios, condición y requisito que es monitoreado (con la periodicidad dispuesta en dicha norma) por las prestadoras y sus resultados reportados al INDOTEL en el tiempo establecido. En ese sentido, agregar esta información en un contrato no tiene utilidad práctica, porque sobrecargaría un documento que debe ser lo más simple posible y el usuario común no tiene el conocimiento ni las herramientas técnicas para verificarlo, además, como indicamos al principio, está ya regulado por la Norma de Calidad;*

**45.** Que, este Consejo Directivo rechaza la petición realizada por esta Prestadora. Dicho artículo no requiere que se incluya en el contrato de servicios toda la información de indicadores requerida o establecida con el nivel de detalle especificado en la resolución del Consejo Directivo núm. 016-15. Es importante recordar que las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones deben establecer ciertas condiciones de calidad o garantías de cómo funcionará el servicio que están ofreciendo al usuario, incluyendo información oportuna y suficiente sobre los productos y servicios ofertados<sup>6</sup>, contratados y prestados por ellas, como por ejemplo, indicar la velocidad contratada y condiciones/aspectos de funcionamiento del servicio (entre otros) aspectos importantes a considerar por el usuario y que le garantizan el derecho que tiene a elegir libremente el prestador de su conveniencia,<sup>7</sup> y que tanto procura proteger la Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98 como sus reglamentos complementarios;

**46.** Que, sobre el propio artículo 5 de manera específica su numeral 4, **CLARO** realiza el comentario y recomendación transcritos a continuación:

*El contrato de adhesión como la carta de derechos y deberes, son documentos que se entregan al cliente por la vía electrónica, mediante correo electrónico donde también se remite la factura al cliente.*

*Es importante dejar claro en este apartado que dichos documentos serán remitidos por esta vía o, en caso de ser requerido por el usuario, se imprimirán para hacer entrega en formato físico de dichas piezas.*

*Sugerimos modificar para que se lea así:*

*5.4 La prestadora, en adición a la entrega del contrato de adhesión suscrito por el cliente, deberá entregar al usuario la "Carta de Derechos y Deberes de los Usuarios de Servicios públicos de las telecomunicaciones" (ver Anexo 1) junto con un documento resumen de los aspectos o cláusulas más relevantes que contiene dicho contrato de adhesión (Ver Anexo 2), el cual contendrá un extracto de las cláusulas más relevantes en torno a su contrato, así como las condiciones de pago y facturación, vigencia del contrato, condiciones comerciales de los servicios contratados, características del plan, principales obligaciones de las partes, penalidades, entre otras. Esta entrega se hará por vía de correo electrónico suministrado por el usuario para el envío de su factura o, en caso de ser requerido por el usuario, se imprimirá para ser entregado en formato físico.*

---

<sup>6</sup> Artículo 5, Resolución Consejo Directivo núm. 062-17.

<sup>7</sup> Artículo 3, literal c) Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98.

47. Que, sobre este mismo particular, **VIVA** expresa en sus comentarios, lo transcrito a continuación:

*VIVA solicita que la carta de Derechos de Deberes de los Usuarios se mantenga en un lugar visible y disponible al público que visite nuestros puntos de Ventas.*

*Aunque ciertamente las oficinas comerciales y puntos de venta deben mantener abasto de dicha información en físico, el criterio que debe imperar debe ser el de suministrar de esta información en digital (vía correo electrónico a la dirección del usuario titular, aplicaciones móviles, enlaces web, entre otros métodos digitales), así como vía el portal de internet de forma permanente.*

*Considerando lo anteriormente expuesto, sugerimos la siguiente redacción: 5.4 La prestadora, en adición a la entrega del contrato de adhesión por el cliente, **deberá informar al usuario** sobre la "Carta de Derechos y Deberes de los Usuarios de Servicios públicos de las telecomunicaciones" **la cual estará en un lugar visible del punto de venta** (ver Anexo 1) junto con un documento resumen de los aspectos o cláusulas más relevantes que contiene dicho contrato de adhesión (Ver Anexo 2), el cual contendrá un extracto de las cláusulas más relevantes en torno a su contrato, así como las condiciones de pago y facturación, vigencia del contrato, condiciones comerciales de los servicios contratados, características del plan, principales obligaciones de las partes, penalidades, entre otras.*

48. Que por su parte la Prestadora **ALTICE**, señala lo siguiente en torno al artículo 5.4:

*Conforme nuestros comentarios y discusiones en el marco de las Mesas Técnicas de Trabajo celebradas por el INDOTEL en materia de Usuarios, es imprescindible que este órgano regulador pondere la necesidad de entregar a los usuarios las informaciones relacionadas a sus servicio de manera tan repetitiva.*

*Decimos esto en apego a lo expresado en el marco del diálogo donde resultó unánime la queja de que los clientes reciben demasiada información/documentación al momento de contratar un servicio, lo que ha resultado consecuentemente que estos no lean las informaciones provistas por sentirse abrumados.*

*Esta Norma ahora añade al contrato de servicio, carátula de servicio (resumen de contrato), brochure, página web, canales de servicios y factura, la necesidad de entregar a los clientes:*

*1-Contrato de Servicio con todos los detalles de lo contratado, derechos, obligaciones, condiciones, canales de comunicación, reclamación, atención procedimientos y requisitos relevantes para el buen manejo de su relación contractual con su prestadora, conforme se describe en el Párrafo al art. 5.3 de la Norma.*

*2-Carta de Derechos y Deberes de los usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, misma que contiene un resumen de los términos ya entregados al usuario por medio del Contrato de Servicio, información que reiteramos en la Factura de Servicio y que además está permanentemente*

*disponible para consulta mediante medios físicos en la tienda y medios electrónicos en la web de las prestadoras y del INDOTEL.*

*3-Documento resumen de los aspectos o cláusulas más relevantes que contiene dicho contrato de adhesión; mismo que es adicional al contrato resaltado, pues es importante recordar que la regulación vigente nos obliga a resaltar las cláusulas relevantes, ahora además de resaltarlas tenemos que entregarlas en un documento aparte.*

*Es decir, en aplicación de lo anterior, el cliente estaría recibiendo las informaciones relevantes en triplicado y además de manera recurrente pues gran parte de ella se encuentra incluida en la factura del servicio. Sería de gran provecho que antes de imponer esta medida el INDOTEL realice al algún análisis o estudio que documente la efectividad de esta estrategia de entrega excesiva de información y los efectos en los usuarios a la hora de contratar un servicio.*

*Dentro de las consideraciones que dieron origen a la Norma, el INDOTEL cita: **Asimismo se llegó al compromiso de la elaboración de un documento resumen del contrato o "Carátula" que resume los componentes y cláusulas de mayor relevancia para el usuario del contrato de prestación del servicio, tales como la descripción del servicio contratado, características del plan, principales obligaciones del usuario, información sobre calidad, cancelación del servicio, pago y facturación, vigencia mínima, entre otros.** Expresión que resulta cónsona con las disposiciones convenidas mediante el Acuerdo firmado entre los participantes en las Mesas Técnicas de. Protección al Usuario en fecha 14 de septiembre de 2018.*

*Sin embargo, la redacción y el alcance dado al Documento Resumen que conforma el Anexo 2 de la Norma en los artículos antes transcrito; dista de lo plasmado en el citado acuerdo y de lo ya revisado y convenido con el INDOTEL por vía de su Dirección de Protección al Usuario, por lo que sugerimos que dicho artículo sea, revisado para que refleje el carácter ilustrativo que reviste el Anexo 2 en cuanto a la forma de presentación del documento resumen, y con ello eliminar la posibilidad de interpretación o confusión que a futuro pudiera tener el cliente por crear una falsa expectativa de que recibiría un documento idéntico al anexo.*

**49.** Que, este Consejo Directivo luego de ponderar las sugerencias realizadas por las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **CLARO** y **VIVA** respecto al artículo 5.4 de la propuesta normativa, decide acoger en parte las mismas con modificaciones. De esta manera, se deja a opción del usuario, al momento de la contratación del servicio público de telecomunicaciones, que decida si desea que la entrega de la "Carta de Derechos y Deberes de los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones" a que se hace referencia en los anexos de la Norma, sea remitida en formato electrónico o entregada en físico. Se exceptúa el documento resumen del contrato, el cual debe ser entregado en físico a los usuarios que contraten su servicio de telecomunicaciones de manera presencial. Lo importante y que este consejo rector de las telecomunicaciones quiere dejar claramente establecido, es que es obligatorio que el usuario conozca completamente a qué se compromete, qué está contratando, cuáles son las características del servicio y cuáles son sus derechos, conforme lo indican la Constitución de la República Dominicana, la Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98, y su reglamentación complementaria. En adición a su entrega, la referida Carta de

Derechos deberá estar visible en las oficinas comerciales de las prestadoras. Visto lo anterior, los cambios se verán reflejados en la parte dispositiva del presente acto administrativo;

50. Que, finalmente, en lo referente a lo señalado por **ALTICE**, los documentos o anexos a que hace alusión dicha prestadora en su escrito, fueron los resultantes de las sesiones de trabajo de las Mesas Técnicas de Protección al Usuario. Por tanto, es el espíritu de lo acordado y decidido en consenso entre las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones y el equipo técnico del **INDOTEL**, escenario donde, de hecho, fueron analizados y presentados dichos documentos;

51. Que, sobre el artículo 5.5, **VIVA**, recomienda lo siguiente:

*Actualmente, las prestadoras contratan servicios a personas con discapacidades en observación del principio de generalidad consagrado por la LGT, cuyo disfrute está condicionado al sistema de apoyo personal de cada usuario. Las prestadoras, en ejercicio de su derecho constitucional de libre empresa, tienen la prerrogativa de evaluar la viabilidad de incurrir en las inversiones necesarias para ajustar sus sistemas para interactuar con los diversos tipos de equipos terminales especiales que serían necesarios para atender de manera primaria las necesidades de comunicación de personas con discapacidad sensorial.*

*En virtud de lo anterior, sugerimos la redacción siguiente:*

*5.5 Las prestadoras **realizarán su mejor esfuerzo dentro de lo técnica y económicamente razonable** para proveer esta información de forma no discriminatoria, atendiendo las necesidades específicas que pudiese tener el cliente producto de alguna discapacidad.*

52. Que sobre este mismo particular, **CLARO** en sus argumentos, expresó lo siguiente:

*Este requisito resultaría altamente oneroso y muy difícil de cumplir para las prestadoras, porque implicaría incurrir en una inversión económica desproporcionada y de difícil retorno, como por ejemplo la adquisición de un sistema de lectura para discapacidad Visual o auditiva versus la utilidad que se le estaría dando a dicho sistema en relación a la cantidad de clientes para los cuales se necesitaría, ya sea porque ellos mismos no tienen el conocimiento ni la preparación académica para utilizarlo (Sistema Braille, por ejemplo) o por la escasa (o ninguna, en los casos de los sordos) cantidad de clientes con discapacidad visual o auditiva que tienen las prestadoras. En la práctica, lo que se da con las personas en esta condición es que se hacen acompañar y asistir de un familiar o amigo que sirve de intermediario para llevar a cabo la transacción, y es ésta persona quien ejecuta la transacción en su nombre y en atención a lo que previamente éste le ha expresado que desea y para lo cual le ha pedido la asistencia.*

*Resulta impracticable este requisito exigido a las prestadoras, cuando ni el mismo Estado en sus instituciones centralizadas y descentralizadas cuenta con herramientas y procesos que suplan las necesidades específicas de las personas que viven con discapacidad, tampoco existe la exigencia para ningún otro sector del quehacer económico nacional.*

*En ese sentido, sugerimos, en aras de procurar una solución más práctica y acorde con la realidad del mercado dominicano, establecer una solución intermedia a este punto, estableciéndose lo siguiente:*

*5.5 Las prestadoras deberán de proveer esta información de forma no discriminatoria, atendiendo las necesidades específicas que pudiese tener el cliente producto de alguna discapacidad. En los casos de personas con discapacidad visual, el representante de la prestadora deberá leer por completo al usuario el documento de las cláusulas relevantes y asegurarse de que éste ha comprendido las condiciones del servicio que está contratando.*

**53.** Que, este Órgano Rector de las Telecomunicaciones, rechaza la sugerencia realizada por **VIVA** y **CLARO** de modificar dicha disposición;

**54.** El artículo 39 de la Constitución de la República Dominicana, reza de la manera siguiente:

***Derecho a la igualdad.*** *Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, reciben la misma protección y trato de las instituciones, autoridades y demás personas y gozan de los mismos derechos, libertades y oportunidades, sin ninguna discriminación por razones de género, color, edad, discapacidad, nacionalidad, vínculos familiares, lengua, religión, opinión política o filosófica, condición social o personal. En consecuencia:*

*1) La República condena todo privilegio y situación que tienda a quebrantar la igualdad de las dominicanas y los dominicanos, entre quienes no deben existir otras diferencias que las que resulten de sus talentos o de sus virtudes;*

*2) Ninguna entidad de la República puede conceder títulos de nobleza ni distinciones hereditarias;*

*3) El Estado debe promover las condiciones jurídicas y administrativas para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas para prevenir y combatir la discriminación, la marginalidad, la vulnerabilidad y la exclusión;*

**55.** Que, la Constitución de la República Dominicana, en su artículo 58, establece taxativamente la obligación del Estado de promover, proteger y asegurar el goce de los derechos humanos, libertades fundamentales y ejercicio pleno de las capacidades de las personas con discapacidad;

**56.** Que, la Ley núm. 5-13 sobre Discapacidad en la República Dominicana, en su política general establecida en el artículo 5, dispone que, los *órganos del Estado deben contemplar el desarrollo integral de las personas con discapacidad como eje transversal, siendo éstas reflejadas en sus líneas de acción en cualquier ámbito de la actuación pública, tomando en cuenta las necesidades, los derechos y las demandas de esta población en todo el territorio nacional;*

**57.** Que, así mismo, dicha Ley, prevé políticas de accesibilidad universal que garanticen *a las personas con discapacidad el acceso efectivo al entorno físico, al transporte, la comunicación, la información y al conocimiento, incluidos las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones y a otros servicios e instalaciones abiertas al público, tanto en las zonas urbano marginal como rurales;*

**58.** Que tal y como fue expuesto en los considerandos que sirvieron de fundamento para la aprobación de la resolución del Consejo Directivo núm. 062-17, la Ley núm. 5-13, en su artículo 118 dispone que el **INDOTEL** conjuntamente con las empresas del sector que tienen a su cargo *la producción, distribución e intercambio de información de voz, video y data*, aseguren *el acceso a la información y la comunicación a las personas con discapacidad sensorial*, trabajando de manera conjunta este Órgano Regulador, el **CONADIS** y las entidades que brindan este servicio, con el objetivo de que los *mismos se ofrezcan en condiciones de diversidad y calidad a las personas con discapacidad, de modo que sean equiparables a los que ofertan a los demás*;

**59.** Que, el artículo 121 de la Ley núm. 5-13, establece que: *toda empresa que tenga por objeto la comunicación telefónica pública debe instalar un porcentaje de teléfonos en proporción al número de personas con discapacidad existentes, los cuales deben contar con los niveles de accesibilidad y especificaciones técnicas de acuerdo a las necesidades de las discapacidades*;

**60.** Que, finalmente en vista de todo lo anterior y dando fiel cumplimiento a la Constitución de la República Dominicana y a las leyes previamente mencionadas, el Consejo Directivo mediante su resolución núm. 062-17 incluyó en su reglamentación el derecho a la no discriminación y *derecho que tienen las personas con discapacidad sensorial de recibir servicios en condiciones de diversidad y calidad, de modo que sean equiparables a los que ofertan a los demás*<sup>8</sup>;

**61.** Que, continuando con los comentarios recibidos referentes a la normativa propuesta, sobre el artículo 5.6 específicamente, la prestadora de servicios **VIVA**, señala lo transcrito a continuación:

*VIVA entiende que debe reforzarse el uso de las tecnologías para facilitar la contratación y acceso a los servicios públicos de telecomunicaciones, por lo que resultaría contrario al espíritu de la LGT introducir trabas al proceso, como ciertamente lo sería obligar al usuario a firmar documentación adicional cada vez que agregue nuevos servicios o modifique servicios ya contratados. Los documentos digitales y los mensajes de datos son admitidos como medios de prueba y tienen la misma fuerza probatoria otorgada a los actos bajo firma privada del Código Civil.*

*Por esto, VIVA sugiere el siguiente texto: 5.6 Cuando un usuario agregue un nuevo servicio o realice cambios al servicio ya contratado, la prestadora deberá contar con la aprobación expresa del usuario (digital o análoga, de carácter presencial o remoto) para la modificación de su contrato, donde se haga constancia de la de aceptación por las partes, el cual deberá contener las características específicas del servicio contratado o modificado.*

**62.** Que, por otro lado, **CLARO**, argumenta en su escrito lo siguiente:

*Los cambios en los planes de servicio que el usuario tiene contratado (ya sea para agregar, eliminar o disminuir atributos) se solicitan, casi siempre, por teléfono, y en un gran porcentaje de casos la presencia física no es un requisito para estas transacciones. Esto, para comodidad y facilidad del usuario, por lo que debe establecerse en este artículo medios alternos para suplir esta constancia.*

---

<sup>8</sup> Artículo 12, resolución Consejo Directivo núm. 062-17.

*En ese tenor solicitamos modificar este artículo, para que se lea de la manera siguiente:*

*5.6 Cuando un usuario agregue un nuevo servicio o realice cambios al servicio ya contratado, la prestadora le suministrará un documento adicional al contrato de adhesión, con constancia de aceptación por las partes, el cual deberá contener las características específicas del servicio contratado o modificado. Esta constancia puede consistir y generarse, entre otras formas, mediante la grabación por medio de audio de la interacción del representante de la prestadora y el usuario al momento de acordar la contratación o modificación del servicio, mediante firma en medios electrónicos o físicos del contrato o formulario de servicio contentivo de la transacción de modificación convenida, y cualquier otro medio. En caso de firma de contratos, la prestadora remitirá al usuario, por medio de correo de electrónico, una copia del documento firmado que recoja la transacción convenida entre las partes. En caso de servicios contratados vía web, esta constancia consistiría en la demostración de aceptación (dándole clic al botón aceptar) del servicio contratado. Para el servicio de televisión, en el cual se le suministra al cliente titular un pin o clave consistente en un código de cuatro dígitos, el log o registro de este código será la prueba de la contratación del servicio.*

**63.** Que, el Consejo Directivo, estima procedente acoger de manera parcial la observación realizada por **VIVA** y **CLARO**. Lo que se pretende con dicha disposición es evitar la contratación o modificación de servicios que no han sido solicitados por el usuario, lo cual constituye uno de los motivos de quejas principales que recibimos ante nuestro Departamento de Asistencia al Usuario (DAU). La constancia a la que hacemos referencia en dicho artículo pudiera generarse entre otras formas, tal y como fue sugerido por una de las prestadoras en su escrito de observaciones, mediante la firma en medios electrónicos o físicos del contrato o formulario de servicio contentivo de la transacción convenida. Los cambios formarán parte integral de la versión definitiva de la Norma que se aprueba en el presente acto administrativo;

**64.** Que, finalizando con los comentarios recibidos sobre el artículo 5 de la propuesta normativa, **ALTICE** de manera general señala en su escrito, lo que a continuación se transcribe:

*5.2 Sin importar el mecanismo de contratación utilizado por el usuario, sea verbal por medio físico o electrónico, debe generarse constancia fehaciente de la voluntad del usuario de contratar o modificar todos o alguno de los servicios contratados. (Resaltado es nuestro)*

*5.3 Los contratos de adhesión de servicio o la constancia de contratación, deberán ser redactados en idioma español, en letras con un tamaño mínimo de 8 puntos, en términos claros y entendibles para los usuarios. (Resaltado es nuestro)*

*5.6 Cuando un usuario agregue un nuevo servicio o realice cambios al servicio ya contratado, la prestadora le suministrará un documento adicional al contrato de adhesión, con constancia de aceptación por las partes, el cual deberá contener las características específicas del servicio contratado o modificado. (Resaltado es nuestro)*



*Entendemos oportuno revisar la redacción y coherencia entre estos artículos ya que el 5.2 al igual que toda la regulación vigente en materia de contratación, reconoce la posibilidad que le asiste a cualquier ciudadano de convenir bienes o servicios por diferentes medios, incluido el contrato verbal, sin embargo en el siguiente artículo 5.3, se refiere a la necesidad de constatación por escrito, al establecer que la constancia de contratación también debe ser redactada (...). Mismo sucede con el artículo 5.6 al exigir la entrega de un documento como constancia de modificación de su contrato de servicio.*

*Al efecto tenemos que recordar que el mercado ha evolucionado, y: así también lo ha hecho el INDOTEL, quién ha reconocido en otras regulaciones relevantes la posibilidad de convenir o modificar los contratos con los clientes de manera verbal, sujeto únicamente a la constatación de la voluntad expresa de los mismos, para lo cual hoy en día las empresas nos hemos abocado a la implementación de medidas que nos permita documentar las acciones del cliente, sin necesidad de intercambiar documentos físicos, para citar tenemos las grabaciones de llamadas, los SMS de confirmación de activación, y los SMS de suscripción o denominados en la 'industria como opt-in, entre otros, que nos sirven como mecanismo de constatación de ciertas contrataciones y de facilitar el acceso a servicios para todos los clientes sin necesidad de trasladarse, promoviendo con ello el autoservicio.*

*Dicho esto, solicitamos la revisión íntegra de los términos del artículo para que refleje una homogeneidad en el criterio y en todas sus partes reconozca la posibilidad de concertar un contrato de manera verbal.*

*"Párrafo: Los contratos de adhesión de prestación de los servicios de telecomunicaciones deberán contener como mínimo, sin perjuicio de las disposiciones reglamentarias propias de cada servicio, los siguientes elementos:*

- a. Partes,*
- b. Servicios contratados, condiciones y características,*
- c. Precios y forma de pago, indicando cargos fijos por cada servicio contratado.*
- d. Condiciones de calidad de prestación y funcionamiento de servicios contratados,*
- e. Plazo máximo y condiciones para el inicio de la provisión del servicio.*
- f. Obligaciones del usuario.***
- g. Obligaciones de la prestadora.***
- h. Derechos de los usuarios en relación con el servicio contratado.***
- i. Derechos de la prestadora en relación con el servicio contratado.***
- j. Condiciones para el cambio de plan, cuando a ello haya lugar.*
- k. Causales y condiciones para la suspensión y procedimiento a seguir*
- l. Causales y condiciones para la terminación y procedimiento a seguir.*
- m. Causales de incumplimiento del usuario.*
- n. Causales de incumplimiento de prestadora, (Resaltado es nuestro)*

**65.** Que el Consejo Directivo, luego de analizar los comentarios de **ALTICE**, ha estimado procedente acoger parcialmente sus sugerencias, conforme las motivaciones que se encuentran precedentemente, referentes a los artículos 5.2, 5.3 y 5.6;

**\* Comentarios sobre el Artículo 6. Cláusulas prohibidas**

**66.** Que, en lo referente al artículo 6, respecto a lo señalado específicamente en el numeral 2, **CLARO**, argumenta que:

*Durante la vigencia del contrato podrían presentarse condiciones técnicas que pudieran imposibilitar a las prestadoras la continuación del servicio (mudanzas a lugares inaccesibles), por lo que debe incluirse esta posibilidad de terminación en este artículo.*

*Sugerimos la siguiente redacción:*

*6.2 Den a las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones la facultad de terminar unilateralmente el contrato de adhesión, por razones distintas al incumplimiento de las obligaciones del usuario, el caso fortuito, la fuerza mayor, imposibilidad técnica de prestación del servicio y las demás que establezca la ley.*

**67.** Que el Consejo Directivo acepta la observación de **CLARO**, y se procederá a realizar los cambios correspondientes en la redacción definitiva del artículo 6.2. De hecho, ya el artículo 1 de la Norma contenida en la resolución núm. 024-19, específicamente en la definición de cancelación del servicio establece esta excepción para la terminación unilateral del contrato de servicios por parte de la Prestadora de Servicios;

**68.** Que, sobre el 6.8, **CLARO** argumenta lo transcrito a continuación:

*Acordar entre proveedor y usuario una cláusula arbitral, no es, de por sí, irregular, ilegal o abusivo. Es bueno resaltar que la doctrina hace diferencia entre contratos de adhesión y contratos por Adhesión, para distinguir entre situaciones donde: "(a) hay un riesgo real a la voluntad de una de las partes, ya que se obstruye su capacidad de negociación (contratos de adhesión); y (b) existe un contrato estandarizado, pero que permite a las partes negociar los aspectos comerciales (contratos por adhesión). En otros términos, en los contratos de adhesión, la parte que se adhiere debe suscribir el contrato incluyendo la cláusula arbitral, sin posibilidad alguna de negociar con efectividad sus términos y condiciones, o bien abandonar el bien o servicio requerido, en tanto que la contraparte se encuentra en una Posición ventajosa que puede derivar en abusiva. Por contraste, en un contrato por adhesión, la parte que se adhiere se encuentra en libertad de contratar a su discreción y de formular modificaciones al contrato estandarizado propuesto".*

*Estos dos tipos de contratos pudiéramos asimilarlos en Claro a lo que tenemos con el consumidor final (contrato de adhesión) y con el cliente corporativo (contrato por adhesión).*

*De esta forma, en los contratos de adhesión no se recomendaría incluir la cláusula de arbitraje y en los contratos por adhesión pudiera incluirse, pues el cliente corporativo tiene la oportunidad de negociar las cláusulas de su contrato, como regularmente se hace cotidianamente.*

*Igualmente, una cláusula arbitral puede estar tanto incluida en el contrato como en un Documento aparte que las partes acuerden, ya que puede suceder que la cláusula arbitral se recoja en un documento por separado e independiente, de manera que el usuario pueda Suscribir el contrato de adhesión y a la vez no acordar al arbitraje para solución de conflictos, o hacer ambas a la vez.*

*De esta manera, pudiera permitirse tener contratos de servicios suscritos con clientes en los que sí se pueda incorporar cláusulas de arbitraje.*

*Sugerimos la siguiente redacción:*

*6.8 Impongan la obligación de utilizar de manera exclusiva la conciliación, arbitraje u otro procedimiento equivalente o de efectos similares para resolver las controversias entre consumidores o usuarios y proveedores, **a menos que las partes acordaren lo contrario en un documento separado que recoja la voluntad de ambas;***

**69.** Que el Consejo Directivo estima no pertinente la modificación propuesta por **CLARO** en relación al artículo 6.8. Lo que se pretende con dicho artículo es prohibir la **imposición** de cláusulas que obliguen a utilizar un medio de resolución de conflictos de manera exclusiva. La Ley no exige que para la validez de este tipo de contratos haya una larga discusión entre las partes involucradas sobre los aspectos a tratar en el mismo, lo que sí exige la Ley es que ambas partes den su consentimiento con el objeto de hacer las obligaciones. Ahora bien, el arbitraje puede ser siempre una vía de resolución de conflictos opcional de las partes involucradas, por lo cual la redacción propuesta por INDOTEL no impide que las partes por libre acuerdo enmienden su contrato y establezcan el uso del arbitraje o cualquier otro medio;

**70.** Que, sobre el artículo 6.11, **CLARO** tiene a bien argumentar lo transcrito a continuación:

*Esta disposición es imprecisa y pudiera generar confusión en el usuario respecto a las obligaciones que éste adquiere en los contratos con sujeción a un período mínimo de vigencia, en los casos previstos en el artículo 14.4, 14.5 y 14.6 del Reglamento General de Servicio Telefónico (Res. 110-12, modificada por la Res. 003-13, ambas del Consejo Directivo del INDOTEL).*

*En este sentido, es importante recordar que la penalidad, conforme lo dispone el Reglamento General de Servicio telefónico en sus artículos 14.4, 14.5y 14.6 está asociada al otorgamiento de beneficios al usuario que implican una inversión para las prestadoras, y se describen en dicho artículo, como son (a) subsidio de equipos terminales, o (b) descuentos, rebajas o Exoneraciones en las tarifas vigentes del servicio. Esta inversión inicial que la prestadora hace en beneficio del usuario, no puede ser desconocida por este reglamento ni por ningún otro, Porque de hacerlo resultaría en una ilegalidad inaceptable, violándose con ello el derecho a la libre empresa y el legítimo derecho que tienen las prestadoras de recuperar su inversión. Una Disposición de este tipo resultaría expropiatorio, ya que se establecería una prerrogativa Exagerada a favor de una de las partes contratantes que le permitiría abstraerse de sus obligaciones de manera unilateral.*

*Al momento de convenir con la prestadora el servicio, recibiendo un subsidio o descuento, rebajas o exoneraciones en las tarifas vigentes del servicio, el usuario, aun teniendo el derecho, la libertad y opción de contratar el servicio sin recibir ningún subsidio o descuento y estar libre de ataduras a tiempos o períodos mínimos, se compromete con un plazo de permanencia del servicio, por lo que mal podría después pretender negársele a la prestadora el Derecho*

*de recuperar su inversión Si por motivo de una mudanza a un lugar donde no se puede proveer el servicio el usuario lo cancela.*

*Las reglas sobre el cobro de la penalidad ya están claramente establecidas en el Reglamento General de Servicio Telefónico, específicamente en el artículo 14.4, 14.5 y 14.6 de la referida norma.*

*Es por estas razones que solicitamos, que sea aclarado este artículo, por lo que proponemos la siguiente redacción:*

*6.11 Subordine la conclusión de un contrato a la aceptación de prestaciones suplementarias o complementarias que no hayan sido previamente convenidas y aceptadas por el usuario, conforme las disposiciones establecidas en los artículos 14.4, 14.5 y 14.6 del Reglamento General de Servicio Telefónico.*

**71.** Que este Consejo Directivo rechaza la redacción sugerida por **CLARO** en su escrito. Como bien señala dicha prestadora en sus comentarios, las disposiciones contenidas en los artículos 14.4, 14.5 y 14.6<sup>9</sup> del Reglamento General del Servicio Telefónico son claras, y especifican los casos en los que los contratos de servicios pueden estar sujetos a un período mínimo de vigencia, de igual forma el artículo 4 literal a) del “reglamento sobre los derechos y obligaciones de los usuarios y prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones”<sup>10</sup>, establecen las reglas que aplican al respecto. Por lo tanto, no hay lugar para dudas e interpretaciones erróneas como señala la prestadora. Con este artículo propuesto lo que se busca es que no se obligue o constriña la voluntad del usuario a contratar servicios que no guardan relación u objeto con el servicio público de telecomunicaciones que desea contratar;

**72.** Que sobre el artículo 6.13, **ALTICE** expone en su escrito, lo que a continuación se transcribe:

*Sugerimos la siguiente redacción alterna: 6.13 Limiten el derecho del usuario a solicitar la terminación del contrato de adhesión, o recibir compensación, en los casos establecidos por la ley y los reglamentos vigentes,*

*Nuestra sugerencia viene dada a que existen reglamentaciones específicas para la cancelación de los servicios y para la compensación por indisponibilidad de los mismos (Reglamento General de Servicio Telefónico (en lo adelante el "RGST) y Derechos y Deberes de los Usuarios de Servicios de telecomunicaciones Res. 062-17 (en lo adelante el "Reglamento de Derechos y Deberes).*

**73.** Que, este Consejo Directivo está de acuerdo de manera parcial con la modificación de redacción sugerida por **ALTICE**, por lo que dicho artículo será modificado y los cambios estarán contenidos en la versión definitiva de la Norma;

**74.** Que, en relación al artículo 6.16 de la propuesta normativa, tenemos que señalar que **ALTICE**, expresa en sus comentarios, lo siguiente:

---

<sup>9</sup> Reglamento General del Servicio Telefónico, aprobado mediante Resolución Consejo Directivo núm. 110-12, modificado mediante las resoluciones núms. 003-13, 015-15 y 062-17.

<sup>10</sup> Aprobado mediante Resolución Consejo Directivo núm. 062-17.

*Debemos recordar las empresas brindamos servicios públicos de telecomunicaciones, y como complemento a ello, proveemos facilidades para la adquisición de equipos que facilitan dicho acceso a dichos servicios. Estos dispositivos y el estatus del plan contratado juegan un papel crítico en la experiencia del cliente, por lo que a nuestro entender, se hace necesario acotar condiciones dentro de la regulación que consideren la tecnología en virtud de la cual se ofrecen los servicios tienen límites dados por situaciones tales como las condiciones del plan contratado, el dispositivo mediante el cual se accede al servicio, la ubicación física del cliente respecto de la red de acceso, entre otros.*

*Dicho esto, el artículo 6.16 tiene que ser mejorado para que refleje estas situaciones que resultan ajenas a las prestadoras y sin embargo indiscutiblemente afectan la calidad y continuidad del servicio.*

*Igualmente este artículo puede ser interpretado como contrario a la descripción del servicio como tal, pues resulta que existen tecnologías cuyas características de operación contemplan limitaciones, y la expresión de las mismas en el contrato pudieran interpretarse como una limitación de responsabilidad y entonces devenir en una "cláusula prohibida" en aplicación de este artículo 16.16.*

*A modo de ejemplo, podemos citar los servicios satelitales, los cuales por condiciones atmosféricas pueden presentar intermitencias que se asociarían a inconformidades de calidad, sin embargo, esto es una característica intrínseca al servicio.*

**75.** Que, luego de evaluar las observaciones de **ALTICE**, este Organismo rector de las telecomunicaciones, estima no procedente las mismas. La continuidad del Servicio es un principio<sup>11</sup> establecido en la propia Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98 y sus reglamentos complementarios<sup>12</sup>, y como tal, constituye una de las obligaciones que debe ser cumplida por los concesionarios de servicios<sup>13</sup>;

**76.** Que, en adición a lo anterior, es importante destacar que ésta no es la Norma donde se deben especificar y/o detallar esas situaciones que pudieran en algún momento afectar la calidad del servicio. La Norma de calidad del servicio de telefonía y acceso a internet<sup>14</sup>, en su artículo 9, establece algunas de las situaciones que lista dicha prestadora;

**77.** Que, sobre este mismo artículo 6, específicamente su numeral 17, **ALTICE** emitió sus comentarios:

*El INDOTEL debe revisar el alcance del párrafo, pues no queda claro el fin respecto del artículo 6.17 pues, esta parte estaría ahora añadiendo mayores condiciones a la facultad que les asiste a las empresas de ejercer el libre comercio y las garantías que ya ha establecido el regulador para la protección de los derechos de los usuarios, pues recordemos, que acorde el RGST y al de los Derechos y Deberes, las prestadoras tenemos el derecho de hacer cambios sujeto a:*

---

<sup>11</sup> Artículo 1, Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98.

<sup>12</sup> Artículo 8, "Reglamento sobre los derechos y obligaciones de los usuarios y prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones".

<sup>13</sup> Artículo 30, literal b), Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98.

<sup>14</sup> Resolución Consejo Directivo núm. 016-15.

*I. Notificación previa al usuario con por lo menos 30 días calendario de antelación a la fecha efectiva de su implementación.*

*II. En caso de que el cliente no acepte; este tiene el derecho de mantener las condiciones por el periodo restante de su compromiso de vigencia.*

*II. En caso de esto último no ser posible para nosotros, debemos permitir la cancelación sin penalidad.*

*Este párrafo debe ser mejorado para que contemple las condicionantes antes listadas ya que las prestadoras no pueden quedar constreñidas a mantener una situación perjudicial para ellas y para el negocio de manera perpetua, pues como se detalla en el anexo, basta con que el cliente no presente su aceptación para que la empresa tenga que mantener el compromiso perennemente. La regulación existente ya conoce esto, al disponer la obligación de mantener las condiciones originalmente acordadas mientras dure el compromiso contractual, seguido lo cual el cliente puede optar por otro plano prestadora conforme su conveniencia y sin necesidad de pagar penalidad. Medida que resulta justa y equilibrada entre los entes que el regulador está llamado a proteger.*

**78.** Que, el Consejo Directivo estima no procedente el comentario realizado por dicha prestadora, lo que se pretende con dicha disposición es evitar que las Prestadoras varíen los términos pactados en los contratos suscritos con sus usuarios sin previa notificación a estos, de ninguna manera se pretende violentar el derecho de libertad de empresa que les corresponde, y como bien señala **ALTICE** en su escrito no se está agregando una obligación nueva a lo ya dispuesto en otras reglamentaciones dictadas por el **INDOTEL**, de hecho *los usuarios tienen derecho a conocer los cambios de tarifas, los cuales deberán ser publicados y comunicados al usuario con no menos de treinta (30) días calendario antes de su entrada en vigencia<sup>15</sup>. En caso de no aceptar la nueva tarifa, el cliente podrá mantener los términos originales durante el remanente del período mínimo de vigencia del contrato de adhesión y en caso de no ser posible por parte de la prestadora, el usuario podrá rescindir el contrato sin penalidad<sup>16</sup>;*

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

*VIVA sugiere que dicho texto se lea de la siguiente manera: 6.17. Párrafo: Se debe otorgar al usuario un plazo mínimo de treinta (30) días calendario para manifestarse en forma explícita, contados a partir del recibo de la comunicación mediante la que se hace el ofrecimiento, y en el mismo se reconozca que el silencio del usuario no implicará una activación del servicio ofrecido. **El pago del servicio se considerará como aceptación satisfactoria del servicio ofrecido.***

**80.** Que, el Consejo Directivo rechaza la modificación sugerida por **VIVA**. Siendo coherentes con la reglamentación dictada por este órgano regulador, *los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones tienen derecho a no pagar facturas por servicios no solicitados de manera expresa, verbal, escrita o mediante la ejecución de medios*

---

<sup>15</sup> Artículo 18.12 Reglamento General del Servicio Telefónico, aprobado mediante Resolución Consejo Directivo núm. 110-12, modificado mediante las resoluciones núms. 003-13, 015-15 y 062-17 y artículo 6 párrafo II Reglamento sobre los derechos y obligaciones de los usuarios y prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones.

<sup>16</sup> Artículo 6 párrafo II Reglamento sobre los derechos y obligaciones de los usuarios y prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones.

*electrónicos de aceptación que validen el consentimiento del usuario titular para tales fines<sup>17</sup>;*

**\* Comentarios sobre el Artículo 7. Proceso de registro de los contratos de adhesión**

**81.** Que, en los comentarios de **CLARO**, sobre el artículo 7, expresan que:

*Los usuarios de cualquier tipo de servicio o producto son responsables de guardar los documentos que firman y se les entregan, los cuales avalan la contratación realizada. Cargar la responsabilidad del usuario a las prestadoras es propiciar una irresponsabilidad que tal vez al usuario mismo no le conviene. Lo que debería ocurrir es que tanto usuario como prestadoras tengan la responsabilidad de guardar sus copias de contrato.*

*En todo caso, es bien sabido que los contratos entre usuarios y prestadoras, se renuevan cada cierto tiempo (12 meses, 18 meses, 24 meses, etc) y en esas renovaciones se deja sin efecto el contrato anterior y rige la relación contractual el nuevo contrato acordado y firmado por las partes.*

*En estos casos, mantener un contrato que ya no tiene efecto entre las partes carece de sentido, por lo que sugerimos readecuar este párrafo en el sentido siguiente:*

*Párrafo: La prestadora y el usuario deberán guardar, una copia íntegra y fiel del contrato de adhesión vigente entre las partes, por el tiempo que dure el mismo, independiente del mecanismo de contratación;*

**82.** Que, el Consejo Directivo luego de analizar la sugerencia realizada por **CLARO** entiende procedente acoger la misma, con modificación. Las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones tienen la obligación de conservar todos los documentos relacionados con la contratación del servicio público de telecomunicaciones, incluyendo las modificaciones que pudieran realizarse al contrato de servicios. Ahora bien, esta obligación debe estar ligada a un plazo de conservación de dichos documentos 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. Dicho esto, se procederán a realizar los cambios correspondientes en la versión definitiva de la Norma que se aprueba mediante el presente acto administrativo.

**\* Comentarios sobre el Artículo 10. Proceso de validación del usuario de telefonía móvil**

**83.** Que **VIVA**, en los comentarios sobre el artículo 10.1, expresa que:

*El artículo 10 del presente documento resulta de particular interés para VIVA, ya que el mismo implica una serie de cambios que dejan al descubierto muchos vacíos que ponen en riesgo información privada del usuario de los servicios contratados, sin mayor debate.*

---

<sup>17</sup> Artículo 6 párrafo I Reglamento sobre los derechos y obligaciones de los usuarios y prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones.

*Actualmente, VIVA tiene en sus procesos internos la validación de identidad mediante preguntas de seguridad para validar el cliente, con preguntas al azar que no se encuentran en el documento de identidad, tales como nombre del padre, madre, entre otros, y que precisamente se basan en el uso de herramientas de información disponibles actualmente conforme el texto propuesto.*

*Sin embargo, resulta preocupante la casual mención del trámite y uso de información y métodos biométricos en el proceso de contratación, ya que éste es un tema de interés público (al tratarse nada menos que la información de los ciudadanos en ausencia de un marco regulatorio adecuado), la minimización de la importancia de dicho manejo de datos personales y el alto costo que implicaría para las empresas prestadoras (tanto en recursos económicos, como en disposición de recursos humanos para la implementación y entrenamiento de empleados y contratistas) de una eventual consideración de este recurso como parte habitual del proceso de contratación de servicios públicos de telecomunicaciones.*

*El debate sobre el uso e implementación de tecnología biométrica no es extraño para nadie, de hecho, nos rodea a todos en las más recientes tecnologías disponibles para consumo masivo de interés del usuario final. Sin embargo, parte de ese debate es la constante discusión sobre cómo cada día su uso es mayor y su regulación es, siendo optimistas, tímida. Y generalmente, cuando si hay legislación o se refiere pobremente al respecto, o se mezcla con temas orientados a la protección de data personal y privacidad.*

*Es importante resaltar que apenas tres (3) Estados de los Estados Unidos de Norteamérica tienen protecciones específicas para la protección de datos biométricos', pero este número está cambiando rápidamente.*

*La Unión Europea, cuyo Reglamento relativo a la Protección de las Personas Físicas en lo que respecta al Tratamiento de Datos Personales y a la Libre Circulación de éstos, es quizás el documento base para muchas consideraciones al respecto del manejo de datos, con más jurisdicciones debatiendo la necesidad de proteger específicamente este tipo de datos adecuadamente, ya que se trata de la integridad misma del ciudadano la que está en juego y esto amerita la mayor de las protecciones en una comunidad donde la monetización e intercambio de datos personales es todos los días parte del portafolio de servicios de múltiples empresas en todo el mundo.*

*Tomando en cuenta lo anterior, no es una consideración extrema el establecer que el respeto al manejo de la información personal de los ciudadanos es un tema con importantes retos en áreas tradicionales del comercio que son ya bien conocidas por los expertos de este mismo Órgano Regulador, para que de forma apresurada también incluyamos los datos biométricos como tema de debate a la agenda nacional, que en cualquier caso, debe ser preferiblemente en mayor amplitud que lo dispuesto en el artículo 10.4 del texto propuesto.*

*Por demás, el costo de implementación representa un reto importante que no es considerado en el presente texto y que representa una importante barrera para el cumplimiento de la resolución en su redacción actual.*



*En el mercado existen empresas intermediarias que, si brindan el servicio de consulta en tiempo real de la base de datos del padrón electoral, pero las mismas cobran un monto por cada consulta.*

*Esto así, la aplicación de dichas tecnologías resulta extemporánea ante la ausencia de regulación adecuada que se imponga en el tema y muy respetuosamente, VIVA solicita que la inclusión de dichas tecnologías de verificación de usuarios sea, por el momento, retirada de este debate debido al riesgo que representa para la integra defensa de los derechos a la privacidad y manejo de la data personal de los usuarios sin la debida discusión de estos y que la verificación pueda ser mediante cualquiera de los otros métodos indicados en el texto actual.*

*Respecto al requerimiento "IMEI vinculado al IMSI", ¿Cuál es el alcance de vincular el IMEI al IMSI? VIVA muy respetuosamente una aclaración sobre que significa que el IMEI esté vinculado al IMSI, si es que la información esté actualizada o que haya que hacer un control para que funcione únicamente con el equipo que el cliente haya registrado. En caso de tratarse a la primera opción, la información actualizada, sería de 24 horas para contar con la información actualizada. **Sugerimos aclarar el alcance de la vinculación del IMEI al IMSI.***

**84.** Que, por su parte **ALTICE** sobre el 10.1, señala lo que a continuación, se transcribe:

*Sugerimos la siguiente redacción alterna a los fines de incorporar la obligación del usuario de presentar información veraz, conforme lo establecido en el literal g) Artículo 13 del Reglamento de Derechos y Deberes; a saber:*

*Párrafo: Es obligación de los usuarios proveer información veraz, completa y suficiente a las prestadoras al momento de realizar cualquier transacción que implique la contratación o modificación de servicios.*

*Párrafo. 1: Las prestadoras a su vez tienen la obligación de registrar los datos provistos por los usuarios conforme se requiere por regulación, debiendo además implementar métodos de autenticación de la identidad utilizando servicios de verificación de la información provistas por los usuarios, sean estos públicos, como la consulta de la base de datos de Junta Central Electoral u otro similar puesto a disposición por las autoridades competentes, o privados, como los sistemas de información bancaria o financiera que ofrecen las Sociedades de Información Crediticia (SIC).*

*Es importante considerar que a la fecha no existe un sistema para la autenticación de datos biométricos, tenemos conocimiento de que la Junta Central Electoral en su último proceso de cedulação inició la recolección de datos biométricos, sin embargo, a la fecha no se encuentran dentro de las informaciones que hoy se proveen como parte del servicio contratado para validación.*

*Asumiendo que a futuro este mecanismo de validación pudiera ser una realidad, sugerimos un texto más neutro e inclusivo que no suponga la imposición al sector de implementación de un mecanismo de validación que aún no se ha puesto a disposición del sector privado.*

*Igualmente, la implementación de validación por biometría, tiene que ir acompañada de una campaña de concientización a la ciudadanía, para que estos permitan la recolección de sus datos biométricos, sugerimos esto considerando que en nuestro país solo las entidades gubernamentales hacen recolección de este tipo de información, por lo que sin el apoyo formativo del INDOTEL, nos pudiéramos encontrar con cierta aprehensión de parte de los usuarios.*

**85.** Que, finalmente sobre el 10.1, **CLARO**, argumenta en su escrito, que:

*El término autenticación de la identificación de los usuarios debe ser modificado. Autenticar, de acuerdo con el Diccionario pan hispánico de dudas, significa 'certificar la autenticidad de algo, especialmente un documento', y las prestadoras no cuentan con esta facultad legal para hacerlo. En adición, entendemos conveniente para el sector y para las autoridades, ampliar las Fuentes de información desde donde se pueden validar los documentos a exigir a los usuarios para activación de un servicio, así como los medios o herramientas de validación.*

*En ese mismo orden de ideas, entendemos improcedente hablar de que las prestadoras tienen la obligación de registrar datos "ciertos". La obligación de las prestadoras, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 11.2 del Reglamento General de Servicio Telefónico (Res. 110-12, modificada por la Res.003-13, ambas del Consejo Directivo del INDOTEL), es "requerir, registrar y comprobar los datos generales del solicitante que avalen su capacidad y calidad para contratar el servicio" En caso de que los datos suministrados por el usuario no sean ciertos, la prestadora deberá negar la contratación y acceso al servicio telefónico. La obligación del suministro de los datos ciertos, es del usuario no de las prestadoras, conforme lo dispone el Reglamento de Derechos y Obligaciones de los Usuarios y Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Res. 062-17), que establece en su artículo 13, literal g, como una de sus obligaciones, lo siguiente "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, CLARO ha estado trabajando desde mediados del año 2018, con resultados muy positivos y seguros, en el desarrollado de una aplicación informática para sus procesos de ventas ambulatorias y en tiendas, de líneas móviles, a través de la cual realiza el proceso de validación de identidad del cliente, por medio de una validación biométrica y de huellas dactilares en línea. Esa aplicación permite la validación de identidad, a través de un documento oficial que disponga de nombres y apellidos y foto de la persona, en dos pasos:*

- 1. la validación de la información de la cédula de identificación personal al realizar una consulta en el buró de crédito o en el padrón de la JCE y*
- 2. validación biométrica, la cual es realizada comparando la foto del buró de crédito con la foto de la persona presente que desea realizar la contratación del servicio.*

*Finalmente al haber cursado positivamente los dos pasos anteriores se realiza la asignación del número y activación del servicio.*

*En este proceso de validación se requiere contar con las bases de datos de las diferentes entidades del estado que emitan dichos documentos, principalmente*

*la conexión en línea con la Junta Central Electoral a los fines de que la data que tengamos esté siempre actualizada.*

*En el cuadro que anexamos estamos incluyendo las informaciones que pueden capturarse a través de la aplicación desarrollada por CLARO.*

## CUADRO

*En ese sentido, y para que exista uniformidad entre lo dispuesto en el artículo 11.2 del Reglamento General de Servicio Telefónico (Res. 110-12, modificada por la Res. 003-13, ambas del Consejo Directivo del INDOTEL) y el artículo 13, literal g, del Reglamento de Derechos y Obligaciones de los Usuarios y Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Res. 062-17), sugerimos modificar este artículo, y su párrafo, de la forma siguiente:*

*10.1 Al momento de la contratación y previo a la activación de una tarjeta SIM para la prestación y el uso de los servicios de telefonía móvil, independientemente de la modalidad del plan contratado, la prestadora deberá **validar y registrar los datos generales suministrados por el solicitante que avalen su capacidad y calidad para contratar el servicio.** La tarjeta SIM permanecerá inactiva hasta tanto no sea validada efectivamente la identificación del usuario.*

*Párrafo: Es obligación de las prestadoras registrar los datos adecuados, exactos y completos **suministrados por el usuario al momento de solicitar y contratar el servicio, conforme constan en el documento de identidad presentado por éste y validado por las prestadoras,** debiendo además implementar métodos de **validación** de la identidad **del usuario,** utilizando servicios **o aplicaciones informáticas** de verificación de la información, públicos o privados, como el sistema con la JCE, **Dirección General de Migración, Dirección General de Pasaportes,** sistemas biométricos y los sistemas de información crediticia que ofrecen las Sociedades de Información Crediticia (SIC).*

**86.** Que, con respecto a lo planteado por **VIVA** referente al alcance del mencionado articulado, este Consejo Directivo estima pertinente señalar que lo que se pretende con la inclusión de los datos biométricos es tener un mayor control de verificación de la identidad de la persona que está contratando el servicio público de telecomunicaciones. En este sentido, la norma solo exige el uso de la fotografía del cliente al momento que activa el servicio, y es importante aclarar que no es imprescindible el uso de otros datos biométricos, como pudiera ser la toma de sus huellas dactilares;

**87.** Que, en cuanto al "IMEI vinculado al IMSI", este Consejo Directivo aclara que a lo que se refiere el numeral 2 del referido artículo es justamente lo indicado por **VIVA**, de que se tenga información actualizada/registrada y obtenida por la prestadora, y no para que exista un control como resalta la misma, de atar una cosa a la otra; lo que sí se requiere es que estos datos sean actualizados al momento de la activación y cada vez que sea detectado un cambio de SIM o IMEI y que estos cambios estén vinculados y registrados en las bases de datos internas de cada prestadora de servicio móvil;

**88.** Que, en respuesta a lo planteado tanto por **VIVA, CLARO** y **ALTICE** en sus respectivos escritos de comentarios, es importante destacar que luego de analizar lo planteado por dichas prestadoras, este Consejo Directivo ha decidido modificar en la

versión definitiva de la Norma la palabra “autenticar” por “validar”. El objetivo es que la prestadoras utilicen los mecanismos necesarios para demostrar que un usuario es realmente quien dicha persona asegura ser;

**89.** Que, las prestadoras sí tienen la facultad legal de validar, comprobar o demostrar que el usuario es quien dice ser quien es al momento de contratar un servicio. Muy bien lo hacen al momento de activar una línea postpago a un usuario donde le validan su cédula o pasaporte y revisan hasta su historial crediticio para ver si aplica para el plan seleccionado por el mismo;

**90.** Que, la obligación a que hace referencia este articulado es para ambos, tanto para el usuario como para la prestadora y no como lo interpretan **ALTICE** y **CLARO** de que solo es tarea o responsabilidad del usuario. El usuario tiene la obligación de dar datos ciertos<sup>18</sup> así también como se establece desde el año 2013 que la prestadora tiene la obligación de verificar que ciertamente los datos de identificación sean ciertos/correctos al momento de activar una línea<sup>19</sup>;

**91.** Que, este Consejo Directivo ve de forma positiva el desarrollo y uso de la aplicación que ha desarrollado **CLARO** para fines de validación de identidad, la cual en principio estaría cumpliendo con la obtención de datos biométricos, foto, entre otros, requeridos en la presente norma;

**92.** Que, en vista de las consideraciones anteriormente expuestas, este Consejo Directivo estima pertinente acoger parcialmente algunos de los argumentos expuestos, por lo que se realizarán algunos cambios a la redacción de este articulado, reflejándose los mismos en la versión definitiva de la norma que se aprueba mediante el presente acto administrativo;

**93.** Que en los comentarios de **CLARO**, sobre el artículo 10.2, expresan que:

*La identificación de la identidad del usuario titular del servicio es un punto neurálgico y un requisito ineludible en el proceso de contratación, lo cual Claro apoya en su totalidad; no obstante hay una realidad que se da en el mercado dominicano, al igual que se da en otros mercados, con los indocumentados que requieren y tienen la necesidad de adquirir un servicio móvil que el regulador debería considerar y tomar en cuenta con la presente norma.*

*Claro propone que para estos casos de indocumentados se permita, con una fotografía de la Persona y los datos personales que suministre (nombre, nacionalidad, dirección, etc) vender servicios prepagos a estas personas y que dichas informaciones sean guardadas en una base de datos de la prestadora disponibles para las autoridades frente a cualquier investigación que pudiera generarse respecto al uso de dicho servicio. Esto le permitiría a las autoridades un control mínimo de estas personas a través de la suscripción de servicios de comunicación móviles.*

---

<sup>18</sup> Artículo 31, literal a) Reglamento General del Servicio Telefónico, aprobado mediante Resolución Consejo Directivo núm. 110-12, modificado mediante las resoluciones núms. 003-13, 015-15 y 062-17 y Artículo 13, literal g), “reglamento sobre los derechos y obligaciones de los usuarios y prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones”.

<sup>19</sup> 11.2 Reglamento General del Servicio Telefónico, aprobado mediante Resolución Consejo Directivo núm. 110-12, modificado mediante las resoluciones núms. 003-13, 015-15 y 062-17

**94.** Que, el Consejo Directivo rechaza los argumentos presentados por **CLARO** con relación a este artículo. Es interés de este organismo regulador de las telecomunicaciones enfatizar que, para la activación de un servicio público de telecomunicación en la República Dominicana, se requiere la presentación por parte de la persona interesada (posterior validación por parte del prestador de servicios) de un documento de identificación personal y el rango de este articulado es bastante amplio porque abarca cédula de identidad, pasaporte o carné de residencia;

**95.** Que de otro lado, **ALTICE** señala al respecto, que: *Para el caso de clientes extranjeros, es importante que tomen en cuenta que los visitantes a nuestro país no necesariamente conocen la dirección y teléfono del lugar de hospedaje, lo que dificultaría el acceso a dicha información al tiempo que constituye incluso más información que la requerida para entrar a territorio dominicano;*

**96.** Que, este Consejo Directivo rechaza el comentario realizado por la prestadora. Toda persona interesada en contratar y activar un servicio de telecomunicaciones en la República Dominicana debe cumplir con las disposiciones legales establecidas en el país, y por consiguiente deberá cumplir con la obligación establecida en el 10.2 de la normativa propuesta;

**97.** Que **ALTICE** en su escrito de observaciones y/o comentarios sobre el artículo 10 numeral 3, señaló lo siguiente:

*Como país buscamos dar acceso al servicio de telecomunicaciones a todos los dominicanos, implementar esta medida dificultaría llegar a zonas donde la baja densidad poblacional nos impide llegar con una tienda física. En estas zonas, nos valemos de ferias, patronales y actividades recreativas multitudinarias, donde tenemos acceso a grupos considerables de personas, e instalamos carpas provisionales para ofrecer la activación de servicios. Esta nueva disposición, provocaría que no podamos llegar a estos potenciales usuarios:*

*Independientemente del canal utilizado para la contratación, las empresas tenemos implementados mecanismos para el cumplimiento del deber de validación, información que es registra asociada al canal de activación (propio o licenciado) y el usuario del personal que concretó dicha activación. Evidencia de esto son los reportes mensuales de activaciones que compartimos al regulador con dicha información;*

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

*El Artículo 50 constitucional dispone "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"*

*Este artículo limita la libertad de empresa y es discriminatorio, toda vez que impone restricciones que, hasta donde conocemos, no se establecen a ningún otro sector o actividad comercial o empresarial y tampoco lo dispone la Constitución dominicana, ni existen dichas restricciones en ninguna ley adjetiva. Hicimos un benchmark con algunos países de América Latina (Guatemala, Argentina, Costa Rica, El Salvador, Nicaragua, Honduras,*

*Ecuador, Chile, Paraguay, Puerto Rico, Perú) y esta restricción tampoco existe en ninguno de los mercados tomados en cuenta.*

*Imponer que las activaciones de líneas telefónicas móviles personales deban realizarse en una oficina es ir en contra de los avances que la tecnología provee, ya que actualmente la tendencia mundial es llegar al consumidor de la forma más cómoda para que éste adquiera los productos y servicios que requiere, incluso en su propio domicilio o lugar de trabajo. Este artículo implicaría impedir las ventas vía web, a través de tienda en línea, o de manera ambulatória en tiendas móviles, o con vendedores de calle que son parte de la fuerza de venta de las prestadoras y que llevan el producto o servicio hasta el domicilio del usuario, sobretodo, al de menos nivel adquisitivo.*

*Eliminar esta fuerza de venta, además, atenta contra la política del empleo pleno que es aspiración de todo Estado, toda vez que dicha medida implicaría despedir miles de personas que viven de esta labor en las prestadoras y sus representantes y que, muchas veces, sólo tienen esto como medio de sustento económico.*

*Lo que se debe procurar es que existan los controles necesarios respecto dichas ventas, a través de acciones de las prestadoras sobre sus asociados y estos a su vez sobre sus vendedores, pero no eliminar esta fuente de ingreso y de facilidad de acceso al servicio.*

*Solicitamos modificar este artículo a los fines de evitar la restricción de este derecho constitucional que conllevaría el mismo en la forma en que está redactado, además de la ilegalidad que implicaría la disposición. En adición, respecto al apareamiento IMEI/IMSI o SIM Card, proponemos una mejora, dado que puede presentarse la situación en que un usuario adquiera una SIM Card con un equipo (IMEI) al momento de la venta, pero inmediatamente Después cambie el SIM Card a otro equipo o IMEI. Sugerimos la siguiente redacción:*

*10.3 Toda contratación y activación de una nueva línea de telefonía móvil personal tendrá que ser realizada en una oficina de la prestadora del servicio o en un distribuidor previamente autorizado y registrado por la prestadora, o a través de tienda en línea, vía web, o a través de un vendedor o representante acreditado de la prestadora o un distribuidor autorizado. Las prestadoras deberán registrar la tienda o distribuidor responsable de la activación del servicio vendido y el empleado o responsable de la activación. Igualmente deberá tener el registro del IMEI asociado con el SIM al momento de su activación o al momento de realizar o recibir las primeras diez (10) llamadas, y cada vez que el SIM se registre en la red de la prestadora.*

**99.** Que, este Consejo Directivo luego de ponderar los argumentos expuestos por **ALTICE** y **CLARO** respecto al artículo 10.3 de la propuesta normativa, considera necesario realizar algunos cambios a la redacción de dicho articulado, de forma que se entienda que la contratación y activación de una línea móvil deberá seguir todos los mecanismos de seguridad y validación de identidad exigidos en la presente norma, sea el servicio contratado en una oficina de la concesionaria o en algún otro canal comercial debidamente autorizado por ésta. Éstos estarán reflejados en la versión definitiva que se aprueba mediante el presente acto administrativo;

**100.** Que, si bien consideramos que la contratación o activación de una nueva línea podría realizarse vía electrónica como se permite en la mayoría de los países de la región, esto es factible siempre y cuando la validación pueda hacerse de forma efectiva. En todo caso, las prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones deberán adoptar los controles y medidas de seguridad necesarias durante el proceso de ventas y activaciones de líneas telefónicas móviles, para cumplir con el registro de todo lo requerido en los numerales 10.2 y 10.3 de la Norma propuesta. A tal fin, en la redacción final de este artículo, el **INDOTEL** tendrá la tarea de aprobar previamente dichas medidas y controles para la venta y activación de servicios por vía electrónica que pretenda implementar cada prestadora;

**101.** Que, sobre el numeral 4 del artículo 10 de la propuesta normativa, la prestadora de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **CLARO**, señaló lo siguiente:

*La conservación de datos más allá de la vigencia del contrato obedece a razones de seguridad nacional, a veces, o de gestión para recuperación de créditos que pudieran quedar pendientes por parte de los usuarios, por lo que es importante tomar en cuenta esta situación para establecer un plazo sobre este tema.*

*Un ejemplo de esto es lo que dispone la Ley No. 172-13, sobre Protección de Datos de Carácter Personal, que en su artículo 15 establece lo siguiente "Artículo 15.- Bloqueo de datos. La cancelación da lugar al bloqueo de los datos, conservándose únicamente a disposición de los poderes del Estado para la atención de las posibles responsabilidades nacidas del tratamiento durante el plazo de prescripción de éstas. Cumplido el citado plazo deberá procederse a la supresión. En todo caso, la supresión no procede cuando pudiese causar perjuicios a derechos o intereses legítimos de terceros, o cuando existiera una obligación legal de conservar los datos".*

*El artículo 64, numeral 3 de dicha ley, al referirse a los aportantes de datos, como lo son las prestadoras, también dispone lo siguiente respecto a créditos con renta mensual o recurrente "Artículo 64.- Las Sociedades de Información Crediticia (SIC) podrán procesar, para fines de presentación en los reportes, las informaciones crediticias que les sean proporcionadas por los aportantes de datos, conforme a los criterios siguientes:*

*3. Para los créditos recurrentes, es decir, los créditos que vuelven a ocurrir o aparecer, especialmente después de un intervalo, entre ellos incluidas las tarjetas de crédito, las líneas de crédito bancarias o financieras, los créditos comerciales, que estén en defecto o vencidos, las Sociedades de Información Crediticia (SIC) deben presentar en los reportes las informaciones asociadas a los mismos durante un lapso no mayor de cuarenta y ocho (48) meses transcurridos desde la fecha del último pago efectuado al crédito en cuestión.*

*En ese sentido, a los fines de que la presente resolución sea coherente con las disposiciones de la referida ley 172-13, sobre Protección de Datos de Carácter Personal, y de que las prestadoras puedan conservar datos que pudieran ser de utilidad de las autoridades (como por ejemplo, lo que se dispone en el artículo 10.5 de esta resolución), en los casos dispuestos por la Ley 53-07, contra Crímenes y Delitos de Alta Tecnología, así como el Código Procesal Penal, y de igual modo que la gestión de recuperación de los créditos pueda ser factible, solicitamos eliminar las disposiciones del artículo 10.4.2 y 10.4.3*

*En su defecto, modificar dichas disposiciones en el sentido siguiente:*

*10.4.2 Debe garantizarse que los datos personales no se conserven más allá del tiempo en que la línea se mantenga activa. De forma excepcional, se pueden conservar los datos personales durante plazos más largos **en los casos dispuestos en la Ley 53-07 y la Ley 172-13.***

*10.4.3 La prestadora debe establecer plazos de supresión, revisión y actualización de los datos que conserve **no mayor a cuarenta y ocho (48) meses.***

**102.** Que este Consejo Directivo decide rechazar la solicitud realizada por **CLARO** en relación a eliminar las disposiciones del 10.4.2 y el 10.4.3, así como, la propuesta de redacción alterna sugerida para el 10.4.2;

**103.** Que, en relación al 10.4.3, este organismo rector considera pertinente rechazar la redacción alterna sugerida por **CLARO** de establecer el indicado plazo de no mayor a cuarenta y ocho (48) meses en lugar de los 6 meses propuestos, debido a que la citada Ley 172-13 sobre Protección de Datos de Carácter Personal es de aplicación para las Sociedades de Información Crediticia (SIC). Sin embargo, este Consejo Directivo sí comprende que dicho plazo sea aumentado a no mayor a dieciocho (18) meses;

**104.** Que, respecto al artículo 10.5, **CLARO** señala que:

*Para una mayor claridad y resguardo del derecho a la intimidad y al debido proceso, sugerimos la siguiente mejora en la redacción de este artículo:*

*10.5 Luego de haberse cumplido con los procedimientos legales establecidos y el debido proceso, las prestadoras de servicios públicos de telefonía, con la debida autorización judicial previa, deberán poner a disposición de las agencias de seguridad e investigación del Estado (Policía Nacional, DNCD y Ministerio Público) toda la información registrada, indicando el enlace e identificando el personal dedicado para fines de agilizar las investigaciones a la mayor brevedad posible.*

**105.** Que de igual forma, sobre la referida disposición **VIVA** señala en sus argumentos, que:

*A los fines de evitar malinterpretaciones del texto de cara a la legislación vigente, VIVA sugiere la redacción siguiente:*

*10.5 De conformidad con los procedimientos legales establecidos, las prestadoras de servicios públicos de telefonía deberán poner a disposición de las agencias de seguridad e investigación del Estado (Policía Nacional, DNCD y Ministerio Público) toda la información registrada, indicando el enlace e identificando el personal dedicado para fines de agilizar las investigaciones a la mayor brevedad posible **previa autorización de autoridad judicial competente.***

**106.** Que por su parte, **ALTICE** realiza sus propios comentarios sobre la propuesta normativa contenida en el 10.5:



*Sugerimos la eliminación de este artículo, considerando que la obligación de presentar información y los procedimientos establecidos para ello escapan el alcance de la presente Norma, cuyo objeto se limita a las activaciones de servicios, Esta obligación se circunscribe a la entrega de las informaciones específicas que nos son requeridas por orden de un juez o autoridad competente.*

**107.** Que, el Consejo Directivo valora positivamente los cambios de redacción sugeridos por las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones **CLARO** y **VIVA** en torno al artículo 10.5 de la propuesta Normativa. Por tal motivo, los mismos serán incluidos en la versión definitiva de la presente pieza regulatoria;

**108.** Que, este Consejo Directivo declara no procedente la solicitud realizada por **ALTICE**. Efectivamente, la entrega de información a la que hace referencia este artículo debe realizarse bajo los procedimientos legales establecidos. De todas formas, para ser más explícitos en cuanto la facultad que otorga, conforme expusimos en el considerando anterior dicha redacción será revisada;

**109.** Que, respecto al artículo 10.7 **CLARO** señala, que:

*Este artículo pone limitaciones a las ventas y las compras que las personas puedan hacer de un producto o servicio, sin ningún sustento razonable. Disponer limitantes en cuanto a las cantidades que se puedan vender o comprar de un producto es igual a restringir la libertad de comercio de la persona (adquirir bienes y servicios), la cual, como dijimos anteriormente, está garantizada en el artículo 50 constitucional. ¿Cómo justificar el impedimento de que se le venda a una persona que califica económicamente, tiene su dinero para comprar y puede pagar la renta o las recargas de las líneas, y sus derechos civiles y políticos no están suspendidos, que sólo puede adquirir ocho (8) líneas? Esta restricción lo que podría provocar es que una persona con esta necesidad recurra a utilizar a terceros cuando requiera más línea que las que impone este artículo y la prestadora no pueda vendérselas por esta disposición ilógica.*

*Además, ¿A qué otra actividad de comercio en nuestra economía se le impone restricción de venta de cantidades de productos o servicios? ¿No es esto discriminatorio también?*

*Es por esta razón que solicitamos eliminar este artículo, para no distorsionar la actividad comercial de nuestro sector y permitir que la limitación se circunscribe al cumplimiento de las condiciones económicas y requisitos legales.*

**110.** Que, así mismo, dicha Prestadora, sobre el 10.7, **ALTICE** tiene a bien señalar lo que se transcribe a continuación:

*Al margen de que al día de hoy, como política comercial contamos con mecanismos de control y protección de nuestros clientes y tenemos una política de activaciones que establece máximos de contratos por segmento (prepago y pospago) y que impide a una misma cédula (salvo casos de RNC Cédula) tener más de 8 líneas móviles activas, el establecer este tipo de límite a la contratación estaría restringiendo el derecho de las personas a contratar libremente, cuanto desee y pueda pagar, además sin proponémoslo,*

*pudiéramos estar creando trabas injustas y discriminatorias a los profesionales liberales, PYMES y MIPYMES cuya necesidad de comunicación excede las 8 líneas pero carecen de los medios económicos para contratar una pequeña flota (que inician a partir de 10 líneas móviles).*

**111.** Que, finalmente sobre esta misma disposición **VIVA** argumenta lo transcrito a continuación:

*VIVA entiende debido a la informalidad que impera en la forma de hacer negocios en la República Dominicana, esta decisión debe estar sujeta a la consideración de cada empresa de manera particular y sujeta a sus controles de fraude y seguridad previamente (establecidos. Limitar por norma este tema como extrema precaución excede los límites razonables del principio Libertad de Empresa, cuando es el usuario quien debe decidir dentro de sus limitaciones económicas y sus necesidades individuales quien decida el número de líneas a contratar, evidentemente sujeto a un proceso de prevención y control de fraudes en caso de un número determinado que podría establecer este Órgano Regulador. En virtud de lo anteriormente expuesto, **VIVA sugiere eliminar el artículo 10.7.***

**112.** Que con respecto a lo planteado precedentemente en sus respectivos escritos de comentarios por las prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **CLARO**, **ALTICE** y **VIVA**, este Consejo Directivo acoge de manera parcial los mismos. En este sentido, el usuario que desee activar un número de líneas mayor al límite que establece el artículo 10.7 de esta norma propuesta, deberá acudir de manera presencial a su prestador de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, a los fines de solicitar de forma expresa el aumento de líneas y realizar el procedimiento de contratación y activación correspondiente conforme lo establecido en la reglamentación. Dichos cambios se muestran en la versión definitiva que se aprueba mediante el presente acto administrativo;

**\* Comentarios sobre el Artículo 11. Guía de cancelación de contratos de servicio**

**113.** Que sobre el artículo 11 de la propuesta normativa, la prestadora de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **CLARO** señaló en su escrito de comentarios lo siguiente:

*Este artículo amerita una aclaración y justificación que haga válida esta causal de terminación sin pago de penalidad, por respeto al debido proceso y a los intereses económicos de las prestadoras, al igual que se está tratando de proteger en él los intereses económicos de los usuarios. Esto es parte de lo que se consensuó en las Mesas Técnicas de Usuarios lideradas por el INDOTEL en los meses de julio y agosto de 2018. Sugerimos la siguiente redacción:*

*11.1 Los usuarios podrán solicitar la cancelación de los servicios sin cargos de penalidad en los casos de que se produzca degradación de la señal por razones de falta de cobertura por razones ambientales. Esta degradación deberá ser comprobada previamente por la prestadora o por el INDOTEL, a través de un reporte o reclamación que el usuario asiente en la prestadora y sobre el cual se rendirá un informe técnico en donde se confirme la degradación o falta de cobertura reportada por el usuario y del cual se debe entregar una copia al usuario como respuesta a su reclamación;*

**114.** Que, el Consejo Directivo considera procedente acoger la redacción sugerida por **CLARO**. En este orden, los cambios al articulado se verán reflejados en la versión definitiva de la norma;

**115.** Que por su parte, **ALTICE** solicita a este organismo rector de las telecomunicaciones la eliminación del artículo 11, argumentando lo siguiente;

*No podemos dejar de reiterar que el término penalidad tiene que ser excluido de toda regulación presente, pasada y futura, luego de la implementación del RGST y del Reglamento de Derechos y Deberes, pues gracias a ellos los usuarios dominicanos dejaron de ser penalizados por incumplimientos de contratos.*

*Al día de hoy lo que tenemos como la mal llamada "penalidad" no es más que el prorrateo de la inversión, subsidio o descuento que la empresa asume como atractivo o beneficio para los usuarios adquirir servicios. Dicho esto carece de justeza que se pretendan establecer, por regulación, justificaciones para hacer que los clientes se vean exonerados de su obligación contractual de reembolsar a la prestadora aquellos montos que esta invirtió para permitirle el disfrute del servicio de telecomunicaciones.*

*En el caso particular de las penalidades aplicables para los servicios móviles, las mismas van estrictamente relacionadas al equipo adquirido y al subsidio otorgado por la empresa para hacer dicho equipo asequible a los clientes. En caso de presentarse alguna falla del equipo el fabricante del mismo tiene previstas las garantías necesarias para la reposición o reparación de sus equipos conforme aplique. Con lo cual el cliente cuenta con las protecciones legales en materia de protección al consumidor respecto al equipo.*

*En cuanto al servicio, la regulación también le protege y establece obligaciones de calidad con cargo a las prestadoras bajo estándares internacionales cuantificables y medibles, que contemplan la obligación de compensación en los casos que así lo determinan los diferentes reglamentos.*

*Dicho esto, el artículo completo a nuestro entender debe ser eliminado, y con esto en mente, en caso de que nuestra solicitud no sea acogida, pasamos a realizar los comentarios puntuales, a los diferentes artículos que conforman el presente título.*

**116.** Que, este Consejo Directivo considera no procedente la solicitud realizada por **ALTICE** de que sea eliminado en su totalidad el artículo 11;

**117.** Que, ahora bien, entrando a los comentarios puntuales realizados por **ALTICE**, tenemos que sobre el artículo 11.1, señala lo que a continuación se transcribe:

*La falta de cobertura por razones ambientales constituye una causa de fuerza mayor; que exime a la prestadora de responsabilidad: frente al usuario, y en ningún caso debe ser una causal para la prestadora perder la inversión realizada para proveer el servicio al cliente.*

*En caso de entender prudente mantener el presente artículo, entendemos que pudiera ser posible que exista algún error u omisión en la redacción del artículo por lo que sugerimos que revisen el fin perseguido con este texto, y lo ajusten*

*en consecuencia, sin dejar de lado los planteamientos por nosotros realizados en cuanto a la naturaleza de las penalidades.*

**118.** Que, el Consejo Directivo luego de analizar los argumentos expuestos por las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones respecto al artículo 11.1, ha considerado necesario realizar cambios en la redacción de dicho articulado por lo que, los mismos se verán reflejados en la versión definitiva de la Norma;

**119.** Que, continuando con sus comentarios puntuales sobre el 11.2, **ALTICE** reitera que: *la penalidad es una recuperación de inversión, el hecho de que el cliente se mude resulta ajeno a la prestadora y por lo tanto no debe ser una justificación para la recuperación de la inversión realizada para instalar el servicio. Tomar en cuenta que la instalación ya fue realizada en la premisa indicada por el cliente y ha sido por solicitud de este que estamos incurriendo en una segunda inversión, con lo cual el hecho generador del cobro no es imputable a la prestadora, sin embargo es a esta que se le penaliza;*

**120.** Que, por su parte **VIVA** argumenta lo transcrito a continuación:

*A los fines de evitar que los traslados por cambio de domicilio se conviertan en una técnica para evitar el pago de las penalidades correspondientes y que las empresas prestadoras asumen al momento de la activación y entrega del servicio contratado, VIVA sugiere la redacción siguiente: 11.2 Asimismo, podrá solicitar la cancelación sin cargo de penalidad, en caso de traslado por cambio de domicilio, si la prestadora no puede mantener el servicio en las mismas condiciones y características en que fue contratado por el usuario, dentro del área de concesión, **siempre y cuando haya realizado los pagos pendientes por consumos realizados y pago de las penalidades por los subsidios correspondientes.***

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

*Este artículo, por las razones expuestas en el comentario del artículo 11.1, y en aras de no atentar contra la recuperación de la inversión que hacen las prestadoras (a través de la permanencia del servicio por el período mínimo contratado) debe ser conciliado con las disposiciones de la parte infine del artículo 4, literal B, de la Resolución No. 062-17 del Consejo Directivo del INDOTEL, que dispone lo siguiente: 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: (b) Trasladar el servicio por cambio de domicilio dentro del área de concesión de la prestadora en las mismas condiciones y características en que fue contratado. En caso de que la prestadora no pueda suministrar el servicio en las mismas condiciones ofrecerá servicios semejantes a los que antes recibía el usuario siempre que sea técnicamente factible sin penalidades por cambio de plan. En caso de que el usuario no acepte dicha oferta entonces deberá asumir la penalidad relacionada con la cancelación anticipada del contrato. El subrayado es nuestro. Sugerimos la siguiente redacción:*

*11.2 Asimismo, podrá solicitar la cancelación sin cargo de penalidad, en caso de traslado por cambio de domicilio, si la prestadora no puede mantener el servicio en las mismas condiciones y características en que fue contratado por el usuario, dentro del área de concesión o en caso de que la prestadora no*

*pueda ofrecer servicios semejantes a los que antes recibía el usuario, siempre que sea técnicamente factible, sin penalidades por cambio de plan. En caso de que el usuario no acepte dicha oferta entonces deberá asumir la penalidad relacionada con la cancelación anticipada del contrato.*

**122.** Que, el Consejo Directivo luego de evaluar los argumentos expuestos por **ALTICE**, **VIVA** y **CLARO** respecto al artículo 11.2, tiene a bien señalar a dichas prestadoras que esta obligación ha sido establecida desde el “reglamento sobre los derechos y obligaciones de los usuarios y prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones”, y citamos: *en el caso de traslado del servicio por cambio de domicilio dentro del área de concesión de la prestadora debe realizarse en las mismas condiciones y características en que fue contratado, en caso de imposibilidad técnica por parte de la prestadora, deberá ofrecer servicios semejantes a los que antes recibía el usuario, sin penalidades por cambio de plan y si aun así el usuario no acepte dicha oferta deberá asumir la penalidad relacionada con la cancelación anticipada del contrato*<sup>20</sup>. De este modo, se garantizan los derechos de ambas Partes, el del usuario de recibir el servicio que contrató y el de la Prestadora de recibir el pago por el servicio prestado o recibir el pago por cancelación anticipada de contrato en los casos que aplique;

**123.** Que visto lo anterior, a los fines de mantener la coherencia que garantiza todos los actos de esta Administración, y en procura de evitar interpretaciones erróneas, se adecuará la redacción de este artículo para que el mismo este cónsono con lo dispuesto por el artículo 4, literal b) del “reglamento sobre los derechos y obligaciones de los usuarios y prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones”, aprobado mediante la Resolución Consejo Directivo núm. 062-17, viéndose los cambios reflejados en la versión definitiva de la presente Norma;

**124.** Que, la prestadora de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **VIVA** expresó en sus observaciones en torno al artículo 11.3 de la Propuesta, lo siguiente:

*A lo largo y desarrollo de las mesas técnicas fue acordado de que sería una guía de cancelación, y que cada empresa tendría de manera interna los motivos de la cancelación de acuerdo a sus políticas internas, pero no se generaría ningún documento adicional para depositar al INDOTEL en caso de reclamo, sino que se adicionó este proceso a los fines de que el Representante de Atención al Cliente contara con las herramientas necesarias para poder realizar la cancelación por los motivos que se encuentran en el Anexo 5 del contrato, y de hecho el INDOTEL lo llama como una "Guía", no como un documento o formulario adicional.*

*Por esto, VIVA sugiere la siguiente redacción: 11.3 El protocolo para fines de manejo de reclamaciones o solicitudes de cancelación de servicios con o sin penalidad, **incluye la Guía del motivo de cancelación**, tales como averías recurrentes (que no hayan sido provocadas por el usuario), oferta no recibida, falta de facilidades para traslado de servicio, servicio activado sin autorización, degradación de cobertura, siendo esta lista no limitativa, atendiendo el caso de que se trate se procederá en la forma establecida, (Ver Guía de cancelación de contratos de servicios, Anexo 5).*

---

<sup>20</sup> Artículo 4, literal b), “reglamento sobre los derechos y obligaciones de los usuarios y prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones”, Resolución Consejo Directivo Núm. 062-17.

**125.** Que este Consejo Directivo rechaza la sugerencia realizada por **VIVA**. La Guía de cancelación de contratos de servicio, surge como fruto de los compromisos asumidos por parte de las prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y el **INDOTEL** en el desarrollo de las reuniones de trabajo de las mesas técnicas de protección al usuario, y conforme la cual debe estar incluida la documentación relativa al motivo de cancelación del servicio;

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

*Conforme expresamos en las mesas de técnicas de trabajo, la exoneración de penalidades tiene que ser aplicables solo en los casos imputables a faltas por parte de la prestadora de servicios y en ningún caso al ejercicio de la voluntad de cliente. En tal sentido, sugerimos eliminar este artículo. En caso de no aceptar nuestra propuesta, proponemos la siguiente redacción alterna:*

*11.3 El protocolo para fines de manejo de reclamaciones o solicitudes de cancelación de servicios, incluye la documentación del motivo que da origen a la cancelación, tales como averías recurrentes reportadas a la prestadora (Que no hayan sido provocadas por el usuario), oferta no recibida, falta de facilidades para traslado de servicio, servicio activado sin autorización, incumplimiento de contrato, aumento de tarifa, degradación de cobertura, siendo esta lista no limitativa, atendiendo el caso de que se trate se procederá en la forma establecida, (Ver Guía de cancelación de contratos de servicios, Anexo 5) la presentación de una reclamación o solicitud de cancelación de servicio, no exonera al usuario del cumplimiento de sus obligaciones contractuales con su prestadora de servicios.*

*En la el rol de regulación los órganos tiene que apearse a los principios de mínima regulación y máxima eficiencia del mercado, esto así debido al frágil equilibrio que existe entre los entes que actúan en el sector.*

*El artículo 11 completo pudiera generar daños importantes en el sector, abriendo una brecha de oportunidad para que ante el simple alegato de "problema de cobertura", sin que antes se compruebe la veracidad de lo alegado o una violación a los criterios de calidad exigidos por la Norma de Calidad, se estaría permitiendo que el cliente se libere de su obligación contractual de pagar la compensación por el subsidio del equipo entregado.*

*En este mismo sentido, ya la regulación contempla como trabajar los casos de cambios de tarifas o condiciones a los servicios, donde bastaría con mantener las condiciones actuales del servicio durante la vigencia del contrato para salvaguardar los derechos de ambas partes. Por lo que no entendemos la necesidad de incluir esto aquí como posible causal de terminación sin penalidad.*

**127.** Que, este Consejo Directivo rechaza la solicitud realizada por **ALTICE**, de eliminar el artículo 11.3, así como la redacción alterna propuesta para el referido numeral 3 del artículo 11. Tal como fue indicado previamente, esto surge como fruto de los compromisos asumidos por parte de las prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y el **INDOTEL** en el desarrollo de las reuniones de trabajo de las mesas técnicas de protección al usuario.

**\* Comentarios sobre el Artículo 12. Entrada en vigencia**

**128.** Que finalizando con el análisis de los comentarios recibidos en torno a la consulta pública de la Resolución del Consejo Directivo núm. 024-19, tenemos que de manera puntual sobre la entrada en vigencia, **CLARO**, expone lo siguiente:

*Esta propuesta de reglamento implica cambios en procedimientos y sistemas que ameritan desarrollo e implementaciones tecnológicas, así como reserva presupuestaria importante para costear los cambios requeridos para la implementación o modificación a nivel de sistemas.*

*El plazo de seis (6) meses para su entrada en vigencia resulta ser un plazo corto, solicitamos establecer un mínimo de nueve (9) meses, contados a partir de su publicación, para la entrada en vigencia de la presente norma, a los fines de que los operadores podamos hacer las adecuaciones necesarias para el cumplimiento de la norma a nivel de desarrollo e implementación de sistemas.*

**129.** Que, el Consejo Directivo, acoge la solicitud de ampliación del plazo para la entrada en vigencia de la citada norma, 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;

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

**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 del 2005;

**VISTA:** La Ley Contra Crímenes y Delitos de Alta Tecnología, núm. 53-07 del diecisiete (17) días del mes de enero del año dos mil siete;

**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 Ley núm. 172-13 sobre Protección de Datos de Carácter Personal, G. O. núm. 10737 del 15 de diciembre de 2013;

**VISTA:** La Resolución núm. 110-12 del Consejo Directivo del **INDOTEL**, que aprueba el Reglamento General de Servicio Telefónico, y sus modificaciones realizadas mediante las Resoluciones núms. 003-13, 015-15 y 062-17;

**VISTA:** La Resolución del Consejo Directivo del **INDOTEL**, núm. 013-17 de fecha 22 febrero de 2017, que aprueba el Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de las Telecomunicaciones;

**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”;

**VISTOS:** Los comentarios recibidos el 24 de junio de 2019, por parte de **ALTICE DOMINICANA, S. A., (ALTICE)**, marcados con el número de correspondencia 193475;

**VISTOS:** Los comentarios y observaciones realizados por parte de **TRILOGY DOMINICANA, S. A. (VIVA)**, el 24 de junio de 2019, marcados con el número de correspondencia 193274;

**VISTOS:** Los comentarios y observaciones realizadas por parte de la **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A. (CLARO)**, en fecha 24 de junio de 2019, marcada con el número de correspondencia 193249;

**VISTAS:** Las observaciones realizadas por parte del **MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA** a través de su **Programa República Digital**, en fecha 8 de agosto de 2019, marcado con el núm. 194683;

**OÍDAS:** Las exposiciones de **CLARO** y **ALTICE**, en la de la celebración de la Audiencia Pública celebrada el 7 de agosto de 2019, en las instalaciones del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (**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 **ALTICE, VIVA** y **CLARO** con ocasión del proceso de Consulta Pública iniciado mediante la Resolución núm. 024-19 de este Consejo Directivo y **DICTAR** la “**NORMA QUE REGULA LA CONTRATACIÓN Y ACTIVACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES**” que 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 la “**NORMA QUE REGULA LA CONTRATACIÓN Y ACTIVACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES**” anexa, en un periódico de circulación nacional, y de la resolución de manera íntegra en la página Web que mantiene esta institución en la Internet, en la dirección [www.indotel.gob.do](http://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: DECLARAR** que la presente Resolución es de obligado cumplimiento, de conformidad con las disposiciones del artículo 99 de la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 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 once (11) del mes de septiembre del año dos mil diecinueve (2019).

Firmados:

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

**Yván L. Rodríguez**  
En representación del  
Ministro de Economía Planificación y Desarrollo  
Miembro *ex officio* del Consejo Directivo

**Marcos Peña Rodríguez**  
Miembro del Consejo Directivo

**Fabricio Gómez Mazara**  
Miembro del Consejo Directivo

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

## NORMA QUE REGULA LA CONTRATACIÓN Y ACTIVACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

### CAPÍTULO I. DEFINICIONES.

#### Artículo 1. Definiciones.

En adición a las definiciones establecidas en la Ley General de Telecomunicaciones No.153-98, las expresiones y términos que se emplean en la presente Norma 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.

**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 la recomendación UIT-T E.800. Esas características deben ser observables o mensurables.

**Cancelación (del servicio):** Inhabilitación total del servicio contratado, la cual podrá efectuarse por solicitud directa del usuario titular o su representante autorizado o por la prestadora ante 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.

**Cláusulas abusivas:** Son aquellas disposiciones contractuales 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 impliquen limitación o renuncia a los derechos del usuario o estén en contra de lo previsto en las leyes, resoluciones, reglamentos y normas dictadas sobre la materia. Siempre que estas cláusulas sean visualizadas en los contratos serán consideradas como no escritas e inaplicables.

**Contrato de adhesión:** Se entiende por contrato de adhesión el redactado previa y unilateralmente por un proveedor de bienes o servicios, sin que el consumidor o usuario se encuentre en condiciones de variar sustancialmente sus términos ni evitar su suscripción si deseara adquirir el producto u obtener el servicio.

**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 equipos utilizados para la prestación del servicio, bonos de servicio, o en el cargo de instalación.

**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.

**INDOTEL:** Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones, órgano regulador de las telecomunicaciones de la República Dominicana.

**IMEI:** Siglas en inglés de “International Mobile Equipment Identity”; en español, “Identidad Internacional del Equipo Móvil”. Código único individual utilizado para identificar un teléfono móvil con tecnología GSM.

**IMSI:** Siglas en inglés de “International Mobile Subscriber Identity”, en español, “Identidad Internacional del Suscriptor Móvil”, que es un código de identificación único integrado en la tarjeta SIM para cada dispositivo de telefonía móvil GSM.

**Ley:** Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98, promulgada por el Poder Ejecutivo en fecha 27 de mayo de 1998.

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

**Período mínimo de vigencia:** Es el plazo contractual en el que el usuario se obliga a no terminar anticipadamente sin justa causa su contrato de adhesión de prestación de servicios de telecomunicaciones, so pena de que el operador haga efectivo el cobro de los valores que para tales efectos se establezcan como penalidad.

**Prestadora:** Persona jurídica facultada por la Ley y autorizada por el INDOTEL, para la explotación de servicios públicos de telecomunicaciones, que controle, administre, opere, maneje, provea o revenda en todo o en parte cualquier línea, sistema o servicio de telecomunicaciones en el país.

**SIM:** Siglas en inglés de “Subscriber Identity Module”; en español, Módulo de Identificación del Suscriptor. Tarjeta inteligente desmontable, típicamente utilizada en equipos móviles de tecnología GSM, que almacena los datos de servicio del usuario usados para identificarse ante la red.

**Suspensión (del servicio):** Interrupción temporal del servicio, el cual puede ser propiciado por la prestadora ante la falta de pago de la facturación o a solicitud expresa por parte del usuario, o por cualquier otra causa prevista en las normas aplicables a la materia.

**Traslado del servicio:** Cambio de ubicación de un servicio que se realiza a solicitud del usuario titular o su representante legalmente autorizado, siempre que sea técnicamente posible y realizando el pago que corresponda.

**Usuario:** Persona física o jurídica que accede de forma eventual o continua, a un servicio de telecomunicaciones 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.**

La presente Norma tiene por objeto establecer los principios básicos y el marco regulatorio relativo a la contratación, activación y desactivación de servicios públicos finales de telecomunicaciones en el territorio nacional, así como del proceso para la revisión y registro de los contratos de adhesión para la prestación de dichos servicios.

## **Artículo 3. Alcance.**

3.1 La presente Norma se aplicará a las relaciones establecidas entre los usuarios de todos los servicios públicos finales de telecomunicaciones, en cualquiera de sus modalidades, y las prestadoras de estos servicios.

3.2 Esta Norma deberá ser interpretada de conformidad con la Constitución Dominicana, la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, las regulaciones dictadas por el **INDOTEL**, así como las normas legales vigentes que resulten de aplicación práctica a la materia.

## **CAPÍTULO II.**

### **DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES**

#### **Artículo 4. Favorabilidad de los usuarios.**

Toda duda en la interpretación o aplicación de las normas y cláusulas contractuales dentro de la relación entre el prestador y el usuario será decidida a favor de éstos últimos, de manera que prevalezcan sus derechos.

#### **Artículo 5. Sobre los contratos y contratos de adhesión de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.**

5.1 El usuario tiene derecho a un contrato de servicio, cuyo contenido esté acorde con lo establecido en la Ley, la presente Norma, así como con las demás leyes y reglamentaciones relacionadas con la materia.

5.2 Sin importar el mecanismo de contratación utilizado por el usuario, sea verbal, vía telefónica, por medio físico o electrónico, debe generarse constancia fehaciente de la voluntad del usuario de contratar o modificar todos o alguno de los servicios contratados. Esta constancia puede generarse, entre otras formas, mediante la grabación por medio de audio de la interacción del representante de la prestadora y el usuario al momento de acordar la contratación o modificación del servicio, mediante firma en medios electrónicos o físicos del contrato o formulario de servicio contentivo de la transacción convenida, o cualquier otro medio que pueda generar dicha constancia.

5.3 Los contratos de adhesión de servicio o la constancia de contratación, deberán estar en idioma español. Aquellos documentos entregados en formato físico, serán impresos en letras con un tamaño mínimo de 8 puntos, en términos claros y entendibles para los usuarios.

**Párrafo:** Los contratos y contratos de adhesión de prestación de los servicios de telecomunicaciones deberán contener como mínimo, sin perjuicio de las disposiciones reglamentarias propias de cada servicio, los siguientes elementos:

- a. Partes.
- b. Servicios contratados, condiciones y características.
- c. Precios y modalidad de pago, indicando cargos fijos por cada servicio contratado.
- d. Condiciones de calidad de prestación y funcionamiento de servicios contratados.
- e. Plazo máximo y condiciones para el inicio de la provisión del servicio.
- f. Obligaciones del usuario.
- g. Obligaciones de la prestadora.
- h. Derechos de los usuarios en relación con el servicio contratado.
- i. Derechos de la prestadora en relación con el servicio contratado.
- j. Condiciones para el cambio de plan, cuando a ello haya lugar.
- k. Causales y condiciones para la suspensión y procedimiento a seguir.

- l. Causales y condiciones para la terminación y procedimiento a seguir.
- m. Causales de incumplimiento del usuario.
- n. Causales de incumplimiento de prestadora.
- o. Consecuencias del incumplimiento de cada una de las partes.
- p. Información sobre trámite de peticiones, quejas, asistencia técnica/comercial y reclamaciones.
- q. Condiciones para la cesión del contrato de adhesión.
- r. Condiciones para el traslado del servicio a otro domicilio cuando éste aplique.
- s. Mecanismo utilizado para determinar el cargo de penalidad por cancelación del servicio, en los casos que aplique.

5.4 La prestadora, en adición a la entrega del contrato o del contrato de adhesión cuando fuere suscrito por el cliente o de la constancia de contratación, deberá entregar además al usuario la “Carta de Derechos y Deberes de los Usuarios de Servicios Públicos de las Telecomunicaciones” (ver Anexo 1) junto con un documento resumen de los aspectos o cláusulas más relevantes que contiene dicho contrato de adhesión (Ver Anexo 2), el cual contendrá además del extracto de las cláusulas más relevantes en torno a su contrato, las condiciones de pago y facturación, vigencia del contrato, condiciones comerciales de los servicios contratados, características del plan, principales obligaciones de las partes, penalidades, entre otras. El usuario tendrá la opción de recibir la “Carta de Derechos y Deberes de los Usuarios de Servicios Públicos de las Telecomunicaciones” en formato físico o electrónico.

5.5 Las prestadoras deberán de proveer esta información de forma no discriminatoria, atendiendo las necesidades específicas que pudiese tener el cliente producto de alguna discapacidad.

5.6 Cuando un usuario agregue un nuevo servicio o realice cambios al servicio ya contratado, la prestadora le suministrará un documento adicional al contrato o contrato de adhesión, sea en formato físico o electrónico, el cual deberá contener la transacción convenida por las partes, incluyendo las características específicas del servicio contratado o modificado.

## **Artículo 6. Cláusulas prohibidas.**

En los contratos de adhesión de prestación de servicios públicos de telecomunicaciones no pueden incluirse cláusulas que:

6.1 Excluyan o limiten la responsabilidad que corresponde a las prestadoras para la prestación del servicio de acuerdo con el título habilitante, el régimen jurídico aplicable al servicio y, en especial, el régimen de protección de los derechos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

6.2 Den a las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones la facultad de terminar unilateralmente el contrato de adhesión, por razones distintas al incumplimiento de las obligaciones del usuario, el caso fortuito, la fuerza mayor, imposibilidad técnica de continuar prestando el servicio y las demás que establezca la ley.

6.3 Impongan al usuario una renuncia anticipada a cualquiera de los derechos que el contrato de adhesión, la ley y la reglamentación vigente le conceden.

6.4 Confieran a la prestadora de servicios públicos de telecomunicaciones plazos que excedan los previstos en la ley y en la regulación para el cumplimiento de alguna de sus obligaciones, o

impongan plazos menores a los previstos en la regulación para que el usuario ejerza sus derechos.

6.5 Presuman cualquier manifestación de voluntad del usuario que implique cargos adicionales a la factura.

6.6 Exoneren la responsabilidad de la prestadora por defectos o vicios que afecten la utilidad, continuidad o finalidad esencial del servicio y por daños causados al consumidor o usuario de dichos servicios.

6.7 Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor.

6.8 Impongan la obligación de utilizar de manera exclusiva la conciliación, arbitraje u otro procedimiento equivalente o de efectos similares para resolver las controversias entre consumidores o usuarios y proveedores.

6.9 Impongan condiciones injustas o discriminatorias, exageradamente gravosas o causen desprotección al consumidor o usuario.

6.10 Se remitan a convenciones, leyes, reglamentos y otros textos o documentos sin una mención sucinta de las prescripciones que aplican al contrato, cuando esto resulte posible.

6.11 Subordine la conclusión de un contrato a la aceptación de prestaciones suplementarias o complementarias que guarden o no relación con el objeto de tal contrato

6.12 Incluyan espacios en blanco, que no hayan sido llenados o espacios inutilizados, antes de que se suscriba el contrato.

6.13 Limiten el derecho del usuario a solicitar la terminación del contrato de adhesión, o recibir compensación, en caso de incumplimiento de la prestadora.

6.14 Limiten los derechos y deberes derivados del régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, de la ley y los reglamentos vigentes.

6.15 Modifiquen el tiempo de vigencia del contrato de adhesión, por atraso en los pagos de las facturas, por obtención de artículos promocionales o beneficios no relacionados con la prestación del servicio de telecomunicaciones.

6.16 Limiten la responsabilidad de la prestadora a brindar los servicios contratados de forma continua y en condiciones de calidad conforme a lo establecido en la reglamentación vigente.

6.17 Permitan a la prestadora la modificación sin previo aviso de los términos y condiciones del contrato lo que, en ningún caso, podrá hacerse en forma discriminatoria y sin criterios objetivos para los consumidores o usuarios.

Párrafo: Se debe otorgar al usuario un plazo mínimo de treinta (30) días calendario para manifestarse en forma explícita, contados a partir del recibo de la comunicación mediante la que se hace el ofrecimiento, y en el mismo se reconozca que el silencio del usuario no implicará una activación del servicio ofrecido.

## **Artículo 7. Proceso de registro de los contratos de adhesión.**

7.1 La prestadora deberá depositar por ante el INDOTEL, los contratos de adhesión de servicios de telecomunicaciones para fines de revisión.

7.2 En caso de que el INDOTEL identifique en los contratos de adhesión depositados cláusulas abusivas, ambiguas o algún aspecto a modificar, le será notificado a la prestadora mediante comunicación escrita.

7.3 Una vez recibida la notificación con las observaciones realizadas por el INDOTEL, la prestadora dispondrá de un plazo de treinta (30) días calendario para realizar las modificaciones solicitadas. En caso de que la prestadora no esté de acuerdo con algún aspecto de los cambios requeridos, podrá solicitar al INDOTEL dentro de dicho período, la celebración de una reunión para discutir los puntos que considere.

7.4 Transcurrido el plazo y de no comprobarse la respuesta de la prestadora, el órgano regulador podrá imponer directamente dichas modificaciones, las cuales quedarán definitivamente incorporadas al contrato de adhesión.

7.5 En caso de realizarse modificaciones al contrato de adhesión de servicios, conforme lo previsto en los artículos precedentes, la prestadora, sin importar el mecanismo de contratación que se utilice, deberá entregar o poner a disposición del usuario por medios físicos o electrónicos, una copia íntegra y fiel del contrato de adhesión, a más tardar dentro diez (10) días calendario siguientes a su modificación.

Párrafo: La prestadora deberá guardar durante un (1) año y mantener a disposición del usuario, una copia íntegra y fiel del contrato de adhesión suscrito, incluyendo las posteriores modificaciones, independiente del mecanismo de contratación. Dicho plazo comienza a contar a partir de la culminación de las obligaciones pactadas entre las partes.

#### **Artículo 8. Régimen de modificaciones.**

Las prestadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones no pueden modificar, en forma unilateral, las condiciones pactadas en los contratos de adhesión, ni pueden hacerlas retroactivas. Tampoco pueden imponer ni cobrar servicios que no hayan sido aceptados por el usuario o que no hayan sido prestados por causas ajenas a éste. Toda modificación a las condiciones inicialmente pactadas, realizada por la prestadora como consecuencia de una solicitud del usuario, debe constar en los medios que para el efecto señala la regulación.

#### **Artículo 9. Proceso de contratación de servicios**

9.1 Las prestadoras de servicios deberán asegurarse que sus representantes de ventas informen debidamente a los usuarios sobre las condiciones y características de los planes y servicios disponibles, poniendo en conocimiento del usuario las informaciones básicas al momento de solicitar o adquirir un producto, servicio o adquirir un equipo, (Ver Guía de Ventas, Anexo 3).

9.2 Por su parte, los usuarios deben procurar estar bien informados sobre los servicios de telecomunicaciones que desea contratar. A tal fin, el INDOTEL divulgará y mantendrá colocada en su portal web, una guía que contiene estas informaciones generales para todos los servicios en sus diferentes modalidades para asegurar que los usuarios tengan una referencia sobre todos los detalles que deben conocer y tomar en cuenta previo a adquirir un nuevo plan, servicio o equipo (Ver Guía del Comprador, Anexo 4).

#### **Artículo 10. Proceso de validación del usuario de telefonía móvil.**

10.1 Al momento de la contratación y previo a la activación de una tarjeta SIM para la prestación y el uso de los servicios de telefonía móvil, independientemente de la modalidad del plan

contratado, la prestadora deberá registrar y validar la identificación de los usuarios. La tarjeta SIM permanecerá inactiva hasta tanto no sea validada efectivamente la identificación del usuario.

**Párrafo:** Es obligación de las prestadoras registrar datos adecuados, exactos y completos, debiendo además implementar métodos de validación de la identidad utilizando servicios de verificación de la información públicos o privados como el sistema con la Junta Central Electoral, sistemas biométricos y los sistemas de información crediticia que ofrecen las Sociedades de Información Crediticia (SIC).

10.2 La identificación del usuario titular del servicio de telefonía móvil se efectuará mediante un documento acreditativo de identidad (cédula de identidad, pasaporte, o carné de residencia), haciéndose constar los siguientes datos:

- Nombres
- Apellidos
- Nacionalidad
- Número de Cédula de identidad (a ser validada con el sistema de la Junta Central Electoral) de Carné de Residencia o de Pasaporte
- Registro Nacional de Contribuyentes (RNC), en el supuesto de personas jurídicas, y se hará constar en la denominación social,
- Dirección (calle, número, barrio o paraje, sector, municipio, provincia). En el caso de que la línea telefónica sea solicitada por un extranjero no residente en la República Dominicana, deberá aportar la dirección de su lugar de hospedaje.
- Fotografía, a ser tomada junto al documento de identificación presentado
- Firma (a ser verificada conforme la que figura en la Cédula, el Carné de Residencia o el Pasaporte entregado)
- IMEI vinculado al IMSI
- Número de teléfono asignado
- Otra información de contacto: Email, otros números de teléfonos activados a su nombre - de la casa o trabajo, lugar de trabajo o centro de estudios. En el caso de que la línea telefónica sea solicitada por un extranjero no residente en la República Dominicana, deberá aportar el teléfono de su lugar de hospedaje

10.3 Toda contratación y activación de una nueva línea de telefonía móvil personal tendrá que ser realizada en una oficina de la prestadora del servicio o con un distribuidor previamente autorizado y registrado por la prestadora. Las prestadoras deberán registrar el lugar y fecha en que fue activado (tienda/distribuidor) y el empleado o responsable de la activación. Igualmente, deberá registrar el IMEI asociado con el SIM al momento de su activación y cada vez que el SIM se registre en la red de la prestadora. Los sistemas de validación de identidad en línea, deberán ser previamente aprobados por el Director Ejecutivo del INDOTEL para su implementación, a fin de garantizar la seguridad de los mismos.

10.4 Las prestadoras darán el tratamiento de los datos personales de los solicitantes de los servicios de telecomunicaciones tomando en cuenta las garantías adecuadas para la protección de los mismos, en consecuencia:

10.4.1 Deben establecerse mecanismos técnicos y organizativos apropiados que garanticen la seguridad de los datos personales, incluida la protección contra el tratamiento no autorizado o ilícito y contra su pérdida, destrucción o daño accidental, mediante la aplicación de la tecnología apropiada.



10.4.2 Debe garantizarse que los datos personales no se conserven más allá del tiempo en que la línea se mantenga activa. De forma excepcional, se pueden conservar los datos personales durante plazos más largos siempre que se establezcan medidas técnicas y organizativas apropiadas (como la anonimización, el cifrado, etc.).

10.4.3 La prestadora debe establecer plazos de supresión, revisión y actualización de los datos que conserve no mayor a dieciocho (18) meses.

10.5 De conformidad con los procedimientos legales establecidos, las prestadoras de servicios públicos de telefonía deberán poner a disposición de las agencias de seguridad e investigación del Estado (Policía Nacional, DNCD, Ministerio Público y Sistema 9-1-1) toda la información registrada, indicando el enlace e identificando el personal dedicado para fines de agilizar las investigaciones a la mayor brevedad posible, previa autorización judicial competente.

10.6 Las prestadoras de servicios públicos de telefonía deberán habilitar mediante un portal de consulta permanente en Internet la información relativa a las líneas telefónicas asociadas a su documento acreditativo de identidad de manera segura y respetando los principios de privacidad y confidencialidad. Adicionalmente, podrán poner a disposición de sus clientes dicha información mediante una aplicación (o APP) desde su dispositivo móvil.

10.7 Las prestadoras de servicios públicos de telefonía limitarán la cantidad de líneas telefónicas móviles que cada persona puede tener activada, a ocho (8) líneas de telefonía móvil activas. El usuario que desee activar un número de líneas mayor al límite establecido, deberá acudir de manera presencial a su Prestadora de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, a los fines de solicitar el aumento de cantidad de líneas y realizar el procedimiento de contratación y activación correspondiente conforme lo establecido en la reglamentación.

## **Artículo 11. Guía de cancelación de contratos de servicio**

11.1 Los usuarios podrán solicitar la cancelación de los servicios sin cargos de penalidad en los casos de que se produzca degradación de la señal por razones de falta de cobertura por razones ambientales. Esta degradación deberá ser comprobada previamente por la prestadora o por el INDOTEL, luego de un reporte o reclamación que el usuario asiente en la prestadora a través de un informe técnico en donde se confirme la degradación o falta de cobertura reportada por el usuario y del cual se debe entregar una copia al usuario como respuesta a su reclamación.

11.2 Asimismo, podrá solicitar la cancelación sin cargo de penalidad, en caso de traslado por cambio de domicilio, si la prestadora no puede mantener el servicio en las mismas condiciones y características en que fue contratado por el usuario, dentro del área de concesión de conformidad con el Reglamento sobre los derechos y obligaciones de los usuarios y prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones.

11.3 El protocolo para fines de manejo de reclamaciones o solicitudes de cancelación de servicios con o sin penalidad, incluye la documentación del motivo de cancelación, tales como averías recurrentes (que no hayan sido provocadas por el usuario), oferta no recibida, falta de facilidades para traslado de servicio, servicio activado sin autorización, incumplimiento de contrato, aumento de tarifa, degradación de cobertura, siendo esta lista no limitativa, atendiendo el caso de que se trate se procederá en la forma establecida, (Ver Guía de cancelación de contratos de servicios, Anexo 5).

## **Artículo 12. Entrada en vigencia**

La presente Norma entrará en vigencia a los nueve (9) meses después de la publicación de la misma. Transcurrido este plazo, las prestadoras de servicios públicos finales de

telecomunicaciones deberán depositar ante el INDOTEL sus nuevos contratos de adhesión adecuados a la presente Norma.

## ANEXO 1

### **Carta de Derechos y Deberes de los Usuarios de Servicios públicos de las telecomunicaciones.**

**1- Derecho a la No Discriminación.-** Ninguna prestadora te puede negar la prestación de un servicio de telecomunicaciones por tu origen étnico, religión o condición de discapacidad.

**2- Libertad de Elección.-** Eres libre de elegir la prestadora, los servicios y/o productos que decidas, sin obligación de un período mínimo de vigencia, salvo cuando aceptes descuentos o facilidades por adquirirlos. Puedes elegir contratar los servicios de forma individual o empaquetada.

**3- Derecho a la información.-** Tienes derecho a recibir información gratis, veraz y detallada sobre los productos y servicios, promociones y ofertas, así como de las tarifas, términos y condiciones en que se ofrece el servicio, incluyendo alertas de tus consumos mientras usas el servicio de *roaming*. Debes consultar las características de los productos, servicios, ofertas, promociones que te interesen; antes de contratar usa los canales de tu prestadora para Atención Telefónica, Portal Web, Aplicaciones, Oficinas Comerciales y Centros de Atención al Cliente disponibles para hacer consultas y satisfacer tus dudas. En caso de que se presente un inconveniente con tu servicio repórtalo a tu prestadora.

**4- Facturación por Servicio.-** Tienes derecho a recibir por los medios acordados la factura mensual previa a la fecha límite de pago y a no pagar servicios no solicitados o no recibidos. En caso de cambio en la tarifa, se te debe comunicar con 30 días calendario antes de su entrada en vigencia y en caso de no estar de acuerdo, podrás mantener tu contrato igual hasta el fin de su período mínimo de vigencia, y de no ser posible para la prestadora cancelarlo sin penalidad.

**5- Calidad del servicio contratado.-** Tienes derecho a recibir el servicio contratado de manera continua y en condiciones de calidad; y en caso de que se presente interrupción injustificada solicita un crédito por el equivalente del tiempo que perdure la misma.

**6- Suspensión del servicio.-** Tienes derecho a suspender temporalmente el servicio contratado por un máximo total de tres (3) períodos de facturación dentro de un año, dichas suspensiones no podrán ser menor a un (1) período de facturación.

**7- Derecho a Establecer límites de Crédito.-** Tienes derecho a preestablecer tope o límite para bloqueo automático del servicio de *roaming* de datos, teniendo la opción de reactivar dicho servicio mediante las vías habilitadas por las prestadoras para estos fines.

**8- Derecho a Reclamar.-** Cuando tengas inconvenientes con tu servicio tienes derecho a reclamar ante tu prestadora dentro de los plazos establecidos, y si no recibes respuesta a tiempo, o la respuesta es insatisfactoria puedes presentar tu reclamo ante el INDOTEL.

**9- Derecho a transferencia de Saldo no consumido.-** Tienes derecho a que el saldo no consumido sea transferido al período siguiente por hasta 90 días.

**10- Portabilidad Numérica.-** Tienes derecho a cambiar de prestadora manteniendo el mismo número telefónico, siempre que estés cumpliendo con tus compromisos contractuales, la línea esté activa y a tu nombre. La portabilidad sólo es posible entre servicios móviles o entre servicios fijos. Si el servicio es fijo,

toma en cuenta que la portabilidad sólo opera dentro de una misma provincia y no aplica para los servicios de televisión por suscripción ni internet.

**11- Derecho a Privacidad y Protección de Datos.-** La prestadora debe proteger la confidencialidad de tu información y usar tus datos sólo para fines del servicio contratado, así como garantizar la inviolabilidad de las telecomunicaciones.

**12- Derecho de Uso del Servicio de Emergencia.-** Tienes derecho al uso del servicio de emergencia 9-1-1 de manera gratuita, dónde esté disponible. Este servicio, es estrictamente para emergencias y su uso debe ser de manera responsable.

**13- Derecho a que se respeten límites en horario y número de llamadas con fines de cobro de deudas.-** Están prohibidas las telecomunicaciones para cobro de deudas en horario de 8:00 de la noche a 7:00 de la mañana del día siguiente, las que excedan de 5 por día y las realizadas o programadas con intervalos menores de 30 minutos.

**14- Deber de Cumplir los compromisos contractuales.-** El contrato de servicio que vas adquirir con la prestadora contrae obligaciones; Debes leer con atención los términos y condiciones antes de firmar y mantenerte informado de tus derechos y deberes como un ciudadano digital. Debes cumplir con tus compromisos contractuales, como pagar a tiempo tu factura por consumo o cualquier otro cargo aplicable, según el acuerdo con tu prestadora, para evitar cargos por mora y la suspensión o cancelación del servicio.

**15- Deber de hacer Uso Adecuado del Servicio.-** Debes hacer un uso responsable del servicio, en consecuencia, no debes efectuar conexiones o instalaciones para obtener en forma fraudulenta el suministro del servicio ni revenderlo o remover, cambiar o alterar las configuraciones en las interfaces y/o equipos terminales, sean fijos o móviles. También debes evitar el uso abusivo del servicio, contrario a las leyes y sus reglamentos aplicables, al orden público y las buenas costumbres.

**16- Deber de dar información veraz y completa.-** Debes suministrar a la prestadora información veraz al momento de solicitar y contratar el servicio; informar a la prestadora de cualquier cambio durante la vigencia del contrato. La prestadora, previa aprobación tuya, podrá acceder a los lugares donde se encuentren las instalaciones de los servicios suministrados para fines de inspecciones y actuaciones por razones vinculadas al servicio.

Para información, asistencia de quejas, denuncias y/o reclamaciones puedes comunicarte con nosotros llamando sin cargos a la línea 809-200-9707; también ingresando al portal del INDOTEL [www.indotel.gob.do](http://www.indotel.gob.do) y completar el formulario de reclamación; escribirnos a [dau@indotel.gob.do](mailto:dau@indotel.gob.do); conversar en tiempo real a través de nuestro chat o visitarnos en horario de 8:30 a.m. a 5:00 p.m., en el Departamento de Asistencia al Usuario, ubicado, en el primer piso del Edificio Osiris, donde se encuentran las oficinas del INDOTEL, ubicado en la Ave. Abraham Lincoln Núm. 962, en Santo Domingo, D. N.

## ANEXO 2

### Cláusulas Relevantes contrato de prestación de servicio telefónico, internet y televisión por suscripción (cable)

Este documento forma parte de su contrato y explica las condiciones esenciales para la prestación de los servicios convenidos entre usted y \_\_\_\_\_, por el que pagará una renta mensual por el monto mínimo de RD\$ \_\_\_\_\_, por concepto de depósito y \_\_\_\_\_ por concepto de instalación.

Este contrato tendrá una duración mínima de \_\_\_\_\_ meses, contados a partir de la fecha \_\_\_\_\_. El plazo máximo de instalación es de \_\_\_\_\_ días hábiles. El usuario tiene un período de prueba de 7 días hábiles para confirmar que su servicio contratado funciona según lo acordado.

#### Descripción del Servicio

Con este contrato \_\_\_\_\_ se compromete a prestarle los servicios que usted elija: telefonía fija \_\_\_\_\_ Móvil \_\_\_\_\_ Internet fijo \_\_\_\_\_ Móvil \_\_\_\_\_ televisión \_\_\_\_\_. Servicios adicionales \_\_\_\_\_. Usted se compromete a pagar el precio acordado antes del día \_\_\_\_\_ ( ) de cada mes.

#### Información del suscriptor

Contrato No. \_\_\_\_\_  
Nombre/Razón Social \_\_\_\_\_  
R.N.C. / Cédula \_\_\_\_\_  
Correo electrónico \_\_\_\_\_  
Tel. fijo \_\_\_\_\_ Móvil \_\_\_\_\_  
Dirección \_\_\_\_\_

#### Condiciones Comerciales

##### Característica del Plan

Valor total _____

#### Principales obligaciones del usuario

1. Cumplir con los compromisos contractuales, pagar oportunamente los servicios prestados, incluyendo cualquier cargo adicional cuando haya incumplimiento.
2. Suministrar información veraz y completa al momento de realizar los compromisos contractuales.
3. Hacer uso adecuado de los equipos y los servicios, según lo establecido en la ley, reglamentos y orden público.
4. No efectuar conexiones o instalaciones para obtener en forma fraudulenta el suministro del servicio.
5. No revender el servicio sin la autorización expresa de la prestadora.

#### Calidad y crédito

\_\_\_\_\_ (nombre de la prestadora) Se compromete a brindarle el servicio contratado en forma continua y eficiente, sin interrupciones injustificadas, garantizando las condiciones de calidad acordadas por las partes y de conformidad con lo establecido en la reglamentación vigente.

En caso de que se presente indisponibilidad del servicio o éste se suspenda a pesar de su pago oportuno, 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.

#### Cambio de titular

Usted podrá cambiar la titularidad de su servicio a través de la cesión de derechos, mediante la cual usted como usuario titular (cedente), voluntariamente transfiere a otro (cesionario), sus derechos y obligaciones frente a \_\_\_\_\_ (la prestadora del servicio), siempre que el cesionario reúna las condiciones requeridas y previa validación de los datos generales del mismo; o por cualquier acto jurídico que implique un cambio del titular del servicio.

#### Modificación de contrato

\_\_\_\_\_ (La prestadora) se compromete ante usted a cumplir con el contrato acordado entre las partes durante el periodo de vigencia del mismo.

En caso de cambios de tarifas, se compromete a publicarlos y comunicarlos con no menos de 30 días calendario antes de su entrada en vigencia.

En caso de que usted no se esté de acuerdo, podrá mantener los términos originales durante el remanente del período mínimo de vigencia del contrato, en caso de que esto no sea posible por nuestra parte, usted podrá rescindir el contrato sin penalidad.

#### Suspensión temporal

Usted tiene derecho a solicitar la suspensión de su servicio por un máximo de 3 períodos de facturación dentro de 1 año, en períodos de suspensiones que no podrán ser menores a un período de facturación.

#### Cancelación del Servicio

El servicio contratado puede ser cancelado, por solicitud directa de usted, como usuario titular o por su representante autorizado, por la prestadora ante incumplimiento de las obligaciones por parte del usuario titular, o por la imposibilidad técnica de esta de seguir prestando el servicio, así como por cualquier causa establecida en los términos del contrato y en la normativa aplicable.

La cancelación del servicio antes de la finalización del período mínimo de vigencia del contrato, conlleva al pago de penalidad en los casos en que aplique.

\_\_\_\_\_ (La prestadora) devolverá en la forma acordada con usted, el monto pagado por concepto de depósitos, en un plazo no mayor de 15 días contados a partir de la terminación del contrato.

#### Pago y Facturación del servicio

El usuario tiene la obligación de pagar por el consumo del servicio contratado y cualquier otro cargo aplicable según el acuerdo vigente entre la prestadora y el usuario.

El usuario debe recibir en tiempo oportuno, previo a la fecha límite de pago mediante los medios acordados entre las partes, una factura con información veraz, oportuna y suficiente, que se ajunte a las tarifas vigentes y a lo consumido. La no recepción de la misma, no le libera de la obligación de pago de su servicio, por lo que en caso de no recibirla le invitamos a solicitarla a través de nuestros medios de contacto.

Usted puede elegir recibir su factura de la manera siguiente:

- En formato físico a la dirección inicialmente indicada \_\_\_\_\_
- En digital al correo electrónico suministrado \_\_\_\_\_

#### ¿Cómo comunicarse con nosotros?

1. Nuestros medios de atención son oficina física, portal Web \_\_\_\_\_, redes sociales y líneas telefónicas gratuitas \_\_\_\_\_.

2. Puede presentar cualquier denuncia, queja o reclamo a través de estos medios y le responderemos en un máximo de 15 días calendario en los casos de facturación y 7 días calendario para todos los demás casos susceptibles de reclamo.

3. Si usted no recibe respuesta en el plazo antes indicado puede proceder a interponer su reclamo ante el INDOTEL.

4. Si la respuesta dada no le resultare satisfactoria, usted tendrá el derecho de recurrir y presentar su caso ante el INDOTEL dentro de un plazo no mayor de 45 días calendario.

#### Vigencia Mínima

La prestadora ofrece al usuario la opción de contratar el servicio sin sujeción a un período mínimo de vigencia o permanencia y le garantiza su derecho a decidir, previa comparación de las condiciones y tarifas ofertadas. Sin embargo, en aquellos casos en los que el usuario opte por: (a) subsidio de equipos terminales, o (b) descuentos, rebajas o exoneraciones en las tarifas vigentes del servicio, el usuario reconoce que debe someterse a un plazo mínimo de permanencia, cuyo incumplimiento conlleva un cargo de penalidad, que deberá pagar para garantizar a la prestadora la recuperación del monto subsidiado o descontado.

Descuento del cargo de instalación	RD\$
Descuento en el equipo	RD\$
Descuento en Renta Mensual del servicio contratado	RD\$
Valor total de los descuentos	RD\$
Fecha de inicio de permanencia mínima	
Fecha de finalización de permanencia mínima	

Mes 1 RD\$	Mes 2 RD\$	Mes 3 RD\$	Mes 4 RD\$
Mes 5 RD\$	Mes 6 RD\$	Mes 7 RD\$	Mes 8 RD\$
Mes 9 RD\$	Mes 10 RD\$	Mes 11 RD\$	Mes 12 RD\$

#### Cambio de Domicilio

Usted puede trasladar su servicio por cambio de domicilio y continuar con el servicio siempre que el traslado sea técnicamente posible. Si desde el punto de vista técnico no es viable, ofrecemos servicios semejantes a los que antes recibía, sin penalidad por cambio de plan. En caso de que usted no acepte lo ofertado deberá pagar la penalidad relacionada con la cancelación anticipada del contrato.

#### Cobro por Reconexión del Servicio

En caso de suspensión del servicio por atraso en el pago, podremos cobrarle un valor por concepto de reconexión, el cual se corresponde con la suma de \_\_\_\_\_. En caso de servicios empaquetados el pago de la reconexión es \_\_\_\_\_ (Varía según la prestadora)

### **ANEXO 3** **GUÍA DE VENTAS**

<b>GUÍA DE PREGUNTAS PARA ESTABLECER CRITERIOS DE SELECCIÓN DE PLAN O SERVICIO</b>	
¿Cantidad de minutos que usa en un período?	
¿Tiene familiares o conocidos con los cuales se comunica frecuentemente con servicio activo en nuestra red?	
¿En que utiliza el servicio de Internet? Frecuencia de uso de aplicaciones Uso de aplicaciones streaming (Youtube, Spotify, Videos en Instagram o Facebook)	
¿Usted se comunica frecuentemente al interior/exterior del país?	
¿Qué otros servicios adicionales le gustaría incluir (fijo)?	
¿Qué tipo de programación usted le gustaría incluir?	
¿Usted envía mini mensajes (SMS)?	
Frecuencia de viajes al exterior (Indicar países)	

<b>1. DATOS DEL CLIENTE</b>				
<b>Nombres y Apellidos</b>				
<b>Documento de Identidad</b>				
<b>No. Contrato / Servicio</b>				
<b>Teléfono de contacto</b>				
<b>Dirección</b>				
<b>Correo Electrónico</b>				
<b>Provincia</b>			<b>Municipio</b>	
<b>TIPO DE SERVICIO</b>				
<b>Teléfono</b>	Fijo		Móvil	
<b>Internet</b>	Fijo		Móvil	
<b>Televisión por suscripción</b>	Alámbrica		Inalámbrica	

2. PLAN SELECCIONADO						
<b>Tipo de Plan:</b>	Prepago		Postpago		Mixto	
<b>Paquete:</b>	Telefonía		Internet		TV	
<b>Renta Mensual:</b>	Minutos		OnNet		OffNet	
<b>Cantidad de Canales:</b>			<b>Servicios Premium:</b>			
<b>Capacidad (GB):</b>			<b>Velocidad (Mbps)</b>	<b>Subida:</b>		
				<b>Bajada:</b>		
<b>SMS:</b>			<b>Servicios Opcionales</b>			
<b>Larga Distancia:</b>		<b>Nacional:</b>		<b>Internacional:</b>		
<b>Roaming:</b>		<b>Minutos:</b>		<b>Datos:</b>		

3. CONDICIONES DEL SERVICIO	
<b>Tipo de Tecnología</b>	
<b>Zona de Cobertura</b>	
<b>Alambrado</b>	
4. TERMINALES	
<b>Garantía</b>	
<b>Formulario de Entrega</b>	
<b>Prueba de Funcionamiento</b>	
<b>Precio del Equipo con descuento</b>	
<b>Precio del equipo sin descuento</b>	

5. CONTRATO	
<b>Duración mínima de paquete contratado en caso de contratación con descuentos:</b>	
<b>Fecha de Activación:</b>	
<b>Penalidad por cancelación previa al término:</b>	
<b>Costo de Equipo:</b>	
<b>Cuotas por financiamiento:</b>	



## ANEXO 4



### GUÍA DE COMPRADOR

Antes de adquirir o activar algún servicio de telecomunicaciones, como usuario debes tener en cuenta ciertas informaciones:

#### GENERALES

- Renta por adelantado y retorno al momento de la cancelación del contrato.
- Días de uso (en la primera factura o cambios en el plan).
- Fecha de corte y entrega de facturación.
- Modalidad de recepción de factura (física, electrónica, App prestadora, Oficina Virtual).
- Aprovisionamiento de minutos o paquete de datos.
- Tiempo de vigencia de contrato.
- Renta o tarifa
- Impuestos aplicables (equipos, planes, servicios).
- Características del plan.
- Servicios adicionales/opcionales.
- Consecuencia falta de pago del servicio.
- RollOver: límite de vigencia y condiciones
- Portabilidad Numérica
  - ▶ Sólo aplica a telefonía
  - ▶ No cancelar para fines de portabilidad
  - ▶ Requisitos para realizar portabilidad

#### TELEFONÍA MÓVIL

- **Planes Post Pago**
  - ▶ Voz: Cantidad de minutos (dentro y fuera de la red), paquete de SMS, larga distancia, inclusión de plan de roaming, cobertura.
  - ▶ Datos: aplicaciones utilizadas (Chat, correos, RRSS), uso de streaming (música y video), zona de cobertura por tipo de tecnología.
  - ▶ Contrato: tiempo de vigencia, cargos por penalidad (en caso de aplicar)
  - ▶ Roaming (Voz y Datos)

#### •Planes Prepago:

- ▶ Zona de cobertura
- ▶ Consumo de voz y paquete de datos para seleccionar la recarga correspondiente.
- ▶ Tiempo de vigencia denominaciones recargas
- ▶ RollOver y vigencia
- ▶ Tiempo de vigencia del número teléfono posterior al vencimiento de la recarga

#### TELEFONÍA FIJA

- Para selección de plan: cantidad de personas que residen en el lugar, uso del 0 y 1 para llamadas de larga distancia y celulares.
- Servicios opcionales
- RollOver minutos limitados y período de vigencia
- Contrato: tiempo de vigencia, cargos por penalidad (en caso de aplicar)

#### INTERNET [CUALQUIERA DE SUS MODALIDADES]

- Aplicaciones utilizadas (Chat, correos, RRSS) y uso de streaming (música y video)
  - ▶ Aproximado de publicaciones en redes sociales
    - Solo texto
    - Imagen
  - ▶ Mensajería instantánea
    - Solo texto
    - Imagen
    - Video
    - Notas de voz
    - Llamadas
    - Video-llamadas
  - ▶ Mapas
    - Streaming
    - Transmisión continua de música
    - Transmisión continua de video

- ▶ Solo texto
- ▶ Imagen
- ▶ Video
- ▶ Notas de voz
- ▶ Llamadas
- ▶ Video-llamadas
  
- Tipo de tecnología
- Zona de cobertura por tipo de tecnología.
- Capacidad (GB)
- Velocidad (MB)
- Alambrado (par de cobre / fibra óptica)
- Contrato: tiempo de vigencia, cargos por penalidad (en caso de aplicar)
- RollOver datos y vigencia

#### TV POR SUSCRIPCIÓN

- Parrilla de canales por plan y programación
- Derecho a cambios en la programación por parte de la prestadora
- Canales premium
- Servicios adicionales (PPV, grabación, pausa, videos, etc.)
- Tipo de tecnología
- Calidad del servicios Vs. Zona de cobertura

#### EQUIPOS

- Verificar condiciones del aparato
- Accesorios incluidos
- Prueba de funcionamiento
- Precio (con o sin subsidio)
- Garantía

#### PLANES EMPAQUETADOS

- Combinaciones a realizar (Cantidad y tipo de servicio)
- Tarifa o renta sin empaquetamiento o descuento
- Condiciones y restricciones

#### TIPO DE TECNOLOGÍA (MÓVILES Y DATOS) DISPONIBILIDAD O COBERTURA POR ZONA

- 2G
- 3G
- 4G
- 4G LTE
- Par de cobre
- Fibra óptica

Puedes solicitar estas informaciones a través de los canales de información de las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones: oficinas de servicios o centros de atención al cliente, dealers autorizados, línea de atención telefónica, oficina virtual o portal web, redes sociales y otros medios de comunicación.

## ANEXO 5



**DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN AL USUARIO**  
**GUIA DE CANCELACIÓN DE SERVICIOS**

1. DATOS DEL CLIENTE				
<b>Nombres y Apellidos</b>				
<b>Documento de Identidad</b>				
<b>No. Contrato / Servicio</b>				
<b>Teléfono de contacto</b>				
<b>Dirección</b>				
<b>Correo Electrónico</b>				
<b>Provincia</b>		<b>Municipio</b>		
TIPO DE SERVICIO				
<b>Teléfono</b>	Fijo		Móvil	
<b>Internet</b>	Fijo		Móvil	
<b>Televisión por suscripción</b>	Satelital		Cable	

2. MOTIVOS DE CANCELACIÓN			
<b>Falta de facilidades para traslado del servicio</b>		<b>Oferta no recibida</b>	
<b>Averías recurrentes</b>		<b>Incumplimiento plazo de instalación</b>	
<b>Cobertura</b>		<b>Inconvenientes garantía de equipos terminales</b>	
<b>Velocidad servicio de datos</b>		<b>Cobro monto en reclamo / Afecta Historial Crediticio</b>	
<b>Incumplimiento de Contrato</b>		<b>Cambio de Plan</b>	
<b>Servicio activado sin autorización</b>		<b>Aumento Tarifa / Renta</b>	
<b>Otros (Especifique)</b>			

<b>3. REQUISITOS PARA CANCELACIÓN</b>	
<b>Constancia de cobertura</b>	
<b>Reporte de velocidad promedio de datos</b>	
<b>Verificación técnica / Resultados</b>	
<b>Recibos de Pago / Saldo</b>	
<b>Penalidad</b>	
<b>Cuotas faltantes -descuento equipo</b>	

**Nota:** A la hora de cancelar el servicio, las empresas de telecomunicaciones disponen de un procedimiento de retención de clientes, el cual cuenta con un guión o script para el manejo de objeciones y buscar la forma de mantener a su cliente con ellos. No es la intención del Órgano Regulador interferir en ese proceso o forma de negocios, así como también con el tema de valoración del servicio como método de medición. Se busca un protocolo que no afecte esa labor de retención que realizan para no interferir con sus estrategias de negocios, pero que el proceso sea transparente para el usuario como para la prestadora.