

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

**RESOLUCIÓN NÚM. 111-2022**

**QUE ORDENA EL INICIO DE CONSULTA PÚBLICA PARA MODIFICAR EL REGLAMENTO GENERAL DE SERVICIO TELEFÓNICO, LA NORMA DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA Y ACCESO A INTERNET, LA NORMA QUE REGULA LA CONTRATACIÓN Y ACTIVACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES Y EL REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET.**

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

Con motivo del inicio del proceso de consulta pública para MODIFICAR EL REGLAMENTO GENERAL DE SERVICIO TELEFÓNICO, LA NORMA DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA Y ACCESO A INTERNET, LA NORMA QUE REGULA LA CONTRATACIÓN Y ACTIVACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES Y EL REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET.

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

**ÍNDICE TEMÁTICO**

<b>I. Antecedentes .....</b>	<b>1</b>
<b>II. Sobre el objeto de la consulta pública .....</b>	<b>4</b>
<b>III. Examen de la competencia del órgano regulador y Consideraciones de Derecho. ...</b>	<b>5</b>
<b>IV. Textos revisados .....</b>	<b>7</b>
<b>V. Parte dispositiva .....</b>	<b>8</b>

**I. Antecedentes**

1. En fecha 12 de junio del 2007, el Consejo Directivo del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (**INDOTEL**) mediante su Resolución núm. 105-07 dictó el **REGLAMENTO GENERAL DE SERVICIO TELEFÓNICO**.
2. En fecha 9 de agosto del 2012, el Consejo Directivo del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (**INDOTEL**) dictó su Resolución núm. 110-12 que aprueba las **MODIFICACIONES AL REGLAMENTO GENERAL DE SERVICIO TELEFÓNICO**.

3. En fecha 22 de enero del 2013, el Consejo Directivo del **Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)** dictó su Resolución núm. 003-13 que conoce los recursos de reconsideración incoados por las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones **ORANGE DOMINICANA, S.A., TRILOGY DOMINICANA, S.A., COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S.A., TRICOM, S.A.**, y las entidades **CARIBE SERVICIOS DE INFORMACIÓN DOMINICANA, S.A.** y **ASOCIACIÓN DOMINICANA DE EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES**, contra la Resolución del Consejo Directivo núm. 110-12, de fecha 9 de agosto de 2012, que **“APRUEBA LAS MODIFICACIONES AL REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO TELEFÓNICO”**.
4. En fecha 8 de julio del 2015, el Consejo Directivo del **Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)** dictó su Resolución núm. 016-15, que aprueba la **NORMA DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA Y ACCESO A INTERNET**.
5. En fecha 24 de abril del 2019, el Consejo Directivo del **Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)** dictó su Resolución núm. 030-19 que conoce los recursos de reconsideración incoados por las concesionarias **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A., ORANGE DOMINICANA, S. A.** y **TRILOGY DOMINICANA, S. A.**, contra la Resolución del Consejo Directivo núm. 016-15: **“QUE APRUEBA LA NORMA DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA Y ACCESO A INTERNET”**.
6. En fecha 11 septiembre, 2019, el Consejo Directivo del **INDOTEL** dictó su Resolución núm. 070-19, mediante la cual aprobó la **NORMA QUE REGULA LA CONTRATACIÓN Y ACTIVACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES**.
7. En fecha 20 de mayo de 2020, el Consejo Directivo del **INDOTEL** dictó su Resolución núm. 033-2020, mediante la cual aprueba el **REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET**.
8. En fecha 7 de octubre de 2020, el Consejo Directivo del **INDOTEL** emite su Resolución núm. 071-2020, que decide los recursos de reconsideración interpuestos por las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A., (CLARO)** y **ALTICE DOMINICANA S. A., (ALTICE)** contra la Resolución del Consejo Directivo núm. 033-2020, que dicta el **REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET**.
9. El 16 de octubre de 2020, las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **ALTICE** y **CLARO** remitieron comunicación al **INDOTEL** marcada con el número 20855, mediante la cual solicitan un plazo de 90 días contados a partir del 9 de noviembre de 2020 a los fines de la entrada en vigencia del reglamento en cuestión.
10. En fecha 21 de octubre de 2020, fue emitida la Resolución del Consejo Directivo núm. 079-2020, que otorga un nuevo plazo para la entrada en vigencia de la norma que regula la contratación y activación de los servicios públicos de telecomunicaciones dictada mediante Resolución del Consejo Directivo núm. 070-19, con motivo de la petición realizada por las prestadoras **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A., (CLARO)** y **ALTICE DOMINICANA, S. A., (ALTICE)**.

11. En fecha 23 de diciembre de 2020, el Consejo Directivo del **INDOTEL** dictó su Resolución núm. 102-2020, que aprueba las modificaciones del “**REGLAMENTO GENERAL DE SERVICIO TELEFÓNICO, LA NORMA DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA Y ACCESO A INTERNET Y EL REGLAMENTO SOBRE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES**”.
12. El 12 de diciembre de 2021 fue publicado en el periodico “Hoy” un aviso, haciendo invitación formal al público en general para para la participación del Webinar sobre la propuesta de **Agenda Regulatoria del INDOTEL para el año 2022** a efectuarse el 15 de diciembre de 2021 y otorgando un plazo para la presentación de comentarios hasta el 15 de enero de 2022.
13. En fecha 30 de enero de 2022, el Consejo Directivo del INDOTEL hizo de público conocimiento que aprobó su agenda regulatoria para el año 2022, para la cual, a solicitud de las prestadoras, se acogió incluir la revisión de la norma de calidad de los servicios de telefonía e internet, la norma sobre activación y contratación de servicios, así como los procesos de compensación a usuarios en casos de averías.
14. En fecha 24 de marzo de 2022, el Consejo Directivo del **INDOTEL** dictó su resolución núm. 036-2022, que acoge parcialmente los recursos de reconsideración interpuestos por **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A. (CLARO), ALTICE DOMINICANA S. A. (ALTICE), TRILOGY DOMINICANA, S. A. (VIVA)** y la **ASOCIACIÓN DE EMPRESAS DE COMUNICACIÓN Y TECNOLOGÍA, INC. (COMTEC)**, contra la Resolución del Consejo Directivo núm 102-2020, que aprueba las “modificaciones del reglamento general de servicio telefónico, la norma de calidad del servicio de telefonía y acceso a internet y el reglamento sobre los derechos y obligaciones de los usuarios y prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones” dejando sin efecto algunas de las modificaciones ordenadas en la resolución recurrida.
15. En fecha 16 de mayo de 2022, el **INDOTEL** remite correspondencia a las prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **ALTICE DOMINICANA, S. A. (DE-0001309-22), COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELEFONOS, S. A. (CLARO) (DE-0001307-22) y TRILOGY DOMINICANA, S. A. (VIVA) (DE-0001308-22)**, mediante la cual les reitera el interés del regulador de que le sean suministradas las propuestas formuladas por el sector con la finalidad de identificar de manera conjunta las mejoras regulatorias a implementar.
16. En este sentido, en fecha 18 de mayo de 2022, **CLARO** remite al **INDOTEL** mediante la correspondencia marcada con el núm. 238330, su respectiva propuesta normativa para la activación y contratación de servicios públicos de telecomunicaciones, mediante la cual presentan a este organo regulador sus recomendaciones para su ponderación y valoración, a saber a manera de síntesis lo siguiente:
  - *Creación de un proceso diferenciado de cumplimiento en función de la diversificación de canales.*

- *Incluir como documentos válidos para presentar al momento de activación de servicios cualquier documento oficial que contenga fotografía del cliente. Y en todo caso en el cual se disponga cédula, se digitalará el número de cédula.*
- *Realización de campaña institucional del INDOTEL donde se impulse y enfatice que los usuarios pueden y deben revisar si existen servicios registrados a su nombre que no han solicitado. Existen los canales para ello y debe ser responsabilidad de los usuarios hacerlo.*
- *Revisión y modificación de la resolución núm. 070-19 para eliminarse algunas disposiciones con poco sentido práctico como son:*
  - \*la exigencia de la fotografía del cliente conjuntamente al documento de identidad en mano. Esta disposición es innecesaria para registrar los datos del usuario y es uno de los aspectos más rechazados por los clientes al momento de solicitar los servicios.*
  - \*el requerimiento de firma de algún formulario para servicios prepago.*
  - \*habilitar la posibilidad de que el cliente realice de forma directa su registro de usuario y que las líneas salgan activadas de forma genérica.*

17. Por su parte, el 20 de mayo de 2022, **VIVA** manifiesta ante este regulador, por medio de la comunicación marcada con el núm. 238548, que no tiene interés de presentar al **INDOTEL** propuesta de modificación normativa respecto a la norma contenida en la Resolución del Consejo Directivo núm. 070-19, salvo que este órgano decida someter alguna propuesta en Consulta Pública y de ser este el caso, estarían participando por las vías correspondientes.

18. En fecha 15 de julio del 2022, en el salón multiusos del edificio del **INDOTEL**, fue sostenida una reunión técnica con los representantes de las prestadoras de servicios de telecomunicaciones **CLARO**, **VIVA** y **WIND** para tratar, conforme lo establecido en la Agenda Regulatoria del **INDOTEL** 2022, lo relativo a la revisión de las siguientes normativas: Resolución núm. 070-19, Resolución núm. 016-15 Norma de Calidad, Resoluciones núms. 062-17, 033-2020, 102-2020 sobre aplicación de créditos, Resolución núm. 041-2020 del Sistema Series negadas y Tema libre.

19. El 8 de agosto de 2022, en el salón multiusos del edificio del **INDOTEL**, fue celebrada una segunda reunión técnica sostenida con los representantes de las prestadoras de servicios de telecomunicaciones **CLARO**, **ALTICE**, **WIND** y **VIVA** con el fin de dar continuidad a los puntos tratados en la primera reunión sostenida en julio del presente año.

## II. Sobre el objeto de la consulta pública

20. Que, una regulación eficiente en el sector de las telecomunicaciones, debe ser continua, evolutiva y permanente, como consecuencia directa de las transformaciones tecnológicas y la operatividad del sector, a los fines de corregir, enmendar o redirigir aspectos concretos de la actividad económica de una forma tal que sea proporcional y congruente con el motivo de la intervención.

21. Que, tal y como ha sido expresado por este regulador en otros actos dictados por el **INDOTEL**, la propia realidad del mercado nos ha impulsado a realizar los esfuerzos necesarios con el objeto de crear instrumentos efectivos que garanticen la continuidad y calidad en la prestación de los servicios públicos de telefonía y acceso a internet, al igual que se hace necesario adaptar las regulaciones de dichos servicios conforme evolucionan los tiempos y lo exige la demanda del mercado.
22. Que producto de las mesas técnicas de regulación y las inquietudes externadas por las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones al equipo técnico del **INDOTEL** se hace necesario que este regulador revise en base a las facultades que le otorga la Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98, el Reglamento General del Servicio Telefónico y el Reglamento General del Servicio de Acceso a Internet en lo que respecta a la aplicación de créditos a favor de los usuarios cuando estos se vieran afectados por la interrupción temporal de su servicio y el tiempo que le otorgan estas reglamentaciones a los concesionarios para poder llevar a cabo la compensación correspondiente en el período que se establece y que a veces resulta de difícil cumplimiento debido a los ciclos de facturación que tienen establecidos los Prestadores de Servicios.
23. Que sobre la Norma de Calidad del Servicio de Telefonía y Acceso a Internet, las Prestadoras tienen a bien solicitar a este organismo rector de las telecomunicaciones la evaluación y cambio de algunos indicadores establecidos en dicha normativa los cuales han sido objeto de consideración por parte de este Consejo Directivo, sometiendo los cambios propuestos en la parte dispositiva de la presente resolución.
24. Finalmente, en cuanto a la norma que regula la contratación y activación de los servicios públicos de telecomunicaciones y su ejecución práctica en el día a día, las Prestadoras han manifestado tanto en las reuniones presenciales con el regulador como en las cartas que constan en los antecedentes del presente acto, que han tenido algunos inconvenientes a la hora de implementar el proceso de validación de los Usuarios por lo que demandan de este regulador una revisión en este sentido.
25. En definitiva, visto todo lo anterior, analizando las evidencias presentadas ante este regulador y debido a los avances tecnológicos, el crecimiento y la expansión de las redes y de los servicios de los prestadores de servicios públicos de telecomunicaciones, los actuales estándares y las circunstancias tecnológicas existentes, que dieron lugar a las regulaciones dictadas mediante las resoluciones núm. 110-12 y sus modificaciones mediante las resoluciones núms. 003-13, 062-17, 078-19, 102-2020 y 036-2022, res. núm. 016-15 y su modificación mediante la resolución núm.102-2020, res. núm.033- 2020 y su modificación mediante la resolución núm. 071-2020, resolución núm. 070-19 y sus modificaciones mediante la resolución núm. 102-2020 y la 036-2022; hacen preciso modificar algunos de los artículos mencionados en la parte dispositiva de la presente resolución.

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

26. La Constitución dominicana establece en su artículo 147, numeral 3, que “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”; labor que en materia de telecomunicaciones ha sido atribuida por la Ley núm. 153-98 al **INDOTEL**, entidad descentralizada con autonomía funcional, jurisdiccional y financiera, patrimonio propio y personalidad jurídica.

27. De igual manera, queda establecido en el numeral 2, del artículo 50 de la Constitución, que “el Estado podrá dictar medidas para regular la economía y promover planes nacionales de competitividad e impulsar el desarrollo integral del país”, siendo el **INDOTEL** el organismo del Estado con facultad en el sector de las telecomunicaciones, de conformidad con la Ley núm.153-98.
28. Que la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98, constituye el marco regulatorio básico que se ha de aplicar en todo el territorio nacional para regular la instalación, mantenimiento, operaciones de redes, prestación de servicios y la provisión de equipos de telecomunicaciones; estatuto legal que es complementado con los reglamentos que dicte el **INDOTEL**.
29. 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.
30. Que de conformidad con la letra “a” del artículo 78 de la Ley General de Telecomunicaciones, corresponde al Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (**INDOTEL**), la potestad de reglamentar y dictar normas, dentro del marco de su competencia.
31. Que el literal “b” del artículo 84 de la Ley núm. 153-98, expresamente establece entre las funciones del Consejo Directivo del **INDOTEL** “dictar reglamentos de alcance general y normas de alcance particular, dentro de las reglas y competencias fijadas por la presente ley y manteniendo el criterio consultivo de las empresas prestadoras de los diversos servicios públicos regulados y de sus usuarios”.
32. Que el artículo 93.1 de la Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98 establece que, antes de dictar resoluciones de carácter general, el órgano regulador deberá consultar a los interesados, debiendo quedar constancia escrita de la consulta y sus respuestas.
33. Que, de igual forma, la Ley núm. 167-21, de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites en su artículo 23, párrafo I, sobre el plazo de consulta pública establece que: para aquellas propuestas de regulación que no cumplan con los criterios económicos y sociales significativos, el plazo será de veinte (20) días hábiles.
34. Que conforme lo establece el artículo 7 de la referida Ley núm. 167-21, la presente propuesta de regulación no cumple con los criterios económicos y sociales significativos

porque tiene como objetivo reducir y simplificar los trámites administrativos y por ende le es aplicable el plazo de la consulta pública que establece el párrafo anterior.

35. Que, a su vez, la referida Ley establece que los principios rectores establecidos por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico reconocidos internacionalmente, recomiendan que previo a la emisión de regulaciones, se realice una adecuada planificación, elaboración de análisis de impacto y la incorporación de la consulta pública como elemento integral de todo el proceso de diseño, producción e implementación de las regulaciones, lo cual ha sido valorado y realizado por este órgano regulador de las telecomunicaciones.
36. Que la Ley núm. 107-13 establece que la elaboración de reglamentos administrativos, planes y programas de alcance general, se sujetará a los siguientes principios y criterios, de transparencia y consulta pública, canalizando el diálogo con otros órganos y entes públicos, con los interesados y el público en general, con ponderación de las políticas sectoriales y derechos implicados y promoviendo el derecho fundamental a la participación ciudadana como sustento de la buena gobernanza democrática.
37. Que el artículo 23 de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, núm. 200-04, señala que "Las entidades o personas que cumplen funciones públicas o que administran recursos del Estado tienen la obligación de publicar a través de medios oficiales o privados de amplia difusión, incluyendo medios o mecanismos electrónicos y con suficiente antelación a la fecha de su expedición, los proyectos de regulaciones que pretendan adoptar mediante reglamento o actos de carácter general, relacionadas con requisitos o formalidades que rigen las relaciones entre los particulares y la administración o que se exigen a las personas para el ejercicio de sus derechos y actividades".
38. Que la Ley núm. 167-21 de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites, establece la consulta pública como un mecanismo de participación ciudadana que se utiliza para transparentar el proceso de producción y revisión de las regulaciones, permitiendo la recepción de comentarios por parte de los diferentes grupos interesados y del público en general; al tiempo que establece que aquellas modificaciones destinadas a simplificar o reducir obligaciones regulatorias no detentan un criterio económico y social significativo.
39. Que, en vista de lo anterior, este Consejo Directivo del **INDOTEL** pudo advertir que era necesario realizar modificaciones en algunos aspectos esenciales que contribuirán en la mejora de la continuidad y calidad del servicio telefónico y del acceso al Internet y por ende entiende pertinente en aras de alcanzar dichos objetivos, ordenar una consulta pública para modificar algunos artículos del Reglamento General de Servicio Telefónico, la Norma de Calidad del Servicio de Telefonía y Acceso a Internet, la Norma que Regula la Contratación y Activación de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y el Reglamento General del Servicio de Acceso a Internet.

#### **IV. Textos revisados**

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

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

**VISTA:** La Ley núm. 107-13 sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, del 8 de agosto de 2013;

**VISTA:** La Ley núm. 167-21 de Mejora Regulatoria y simplificación de trámites, promulgada en fecha 9 de agosto del 2021;

**VISTA:** La Resolución núm. 110-12 del Consejo Directivo del **INDOTEL**, que aprueba el Reglamento General de Servicio Telefónico de fecha 9 de agosto del 2012 y sus modificaciones mediante las Resoluciones del Consejo Directivo núms. 003-13, 062-17, 078-19, 102-2020 y 036-2022;

**VISTA:** La Resolución núm. 016-15 del Consejo Directivo del **INDOTEL**, que aprueba la Norma de calidad del servicio de telefonía y acceso a internet de fecha 8 de julio de 2015 y su modificación mediante la Resolución núm. 071-2020 del 7 de octubre de 2020;

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

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

**VISTAS:** Las comunicaciones marcadas con el núm. de correspondencia 214826, 238330 y 238548;

**VISTAS:** Las actas de las Mesas Técnicas celebradas en fechas 15 de julio y 8 de agosto de 2022.

## **V. Parte dispositiva**

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

#### **RESUELVE:**

**PRIMERO: ORDENAR** el inicio del proceso de consulta pública para modificar el **artículo 15.2** del “REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO TELEFÓNICO”, el **artículo 8 párrafo III** del “REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET”, el **artículo 8**, de la “NORMA DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA Y ACCESO A INTERNET” y el **artículo 10.2** de la “NORMA QUE REGULA LA CONTRATACIÓN Y ACTIVACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES”, para que en lo adelante establezca lo siguiente:

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

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



(...)

15.2 El crédito será efectuado en las cuentas del universo de los usuarios cuyos servicios fueron afectados, sin importar la modalidad de contratación o la tecnología utilizada y deberá aplicarse en la cuenta del servicio afectado dentro de los siguientes cuarenta y cinco (45) días calendario contados a partir del inconveniente que se trate. En los casos de usuarios bajo la modalidad prepago, la prestadora enviará un mensaje de texto o SMS al momento de aplicarse la extensión del tiempo de vigencia de la recarga. En los casos de avería tipo 2, la prestadora deberá remitir al INDOTEL, previo a su aplicación, un informe detallado de los valores, la fecha de aplicación de los mismos y cantidad de usuarios a acreditar.

(...)

## **B) REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET**

### **i) Artículo 8. Derecho continuidad del servicio de acceso a Internet**

(...)

Párrafo III: El crédito será efectuado en las cuentas del universo de los usuarios cuyos servicios fueron afectados, sin importar la modalidad de contratación o la tecnología utilizada, y deberá aplicarse en la cuenta del servicio afectado dentro de los siguientes cuarenta y cinco (45) días calendario contados a partir del inconveniente que se trate. En los casos de usuarios bajo la modalidad prepago, la prestadora enviará un mensaje a través de las vías de comunicación que tenga disponibles para ello al momento de aplicarse la extensión del tiempo de vigencia de la recarga.

(...)

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

### **Artículo 8: Indicadores claves de calidad**

#### **4. Tiempo de establecimiento de Llamada (TELL) - Para telefonía fija**

Valor objetivo de:  
<= 10 seg para el 100% de los casos

#### **5. Proporción de SMS con éxito (PSMSE) - (Successful SMS Ratio)** Se agrega la siguiente nota al pie al indicador:

*- Este indicador deberá ser medido y entregado solo a nivel nacional, para aquellas prestadoras que técnicamente no puedan realizar o entregar los reportes de estadísticas por zonas conforme al anexo 1 de la presente norma.*

#### **6. Tiempo de Entrega de Mensajes de Texto SMS de extremo a extremo (TESMS):**

Valor objetivo de:  
<= 20 seg para >= 98% de los casos.

### 10. Retardo (tiempo de transmisión de una vía) – (Delay) -Para internet móvil:

Valor objetivo de:

- Para 4G (IMT Avanzada)  $\leq 60$  ms para  $\geq 90\%$  de los casos,
- Para 2G y 3G (IMT 2000)  $\leq 150$  ms para  $\geq 90\%$  de los casos,

### 11. Proporción de Llamadas Fallidas (PLLF) - (Unsuccessful call ratio) - Para telefonía fija:

Valor objetivo de:

$\leq 3\%$  (igualando a redes móviles)

### 13. Tiempo de establecimiento de Llamada (TELL) - Para Telefonía móvil

Valor objetivo de:

$\leq 10$  seg para el 100% de los casos

### 14. Calidad de la Conexión de Voz

Valor objetivo (por modelo) debe ser:

- MOS  $\geq 4$
- PESQ  $\geq 3.8$
- POLQA  $\geq 4$
- Factor R  $\geq 80$

#### Fórmula:

Se obtiene aplicando los modelos de calidad de voz conforme las recomendaciones UIT aplicables (UIT-T G.109, UIT-T P.862, UIT-T P.863 y UIT-T P.863.1):

Gama de Valores R (Modelo E)	MOS	Modelo POLQA	Modelo PESQ	Categoría de calidad de transmisión vocal	Satisfacción del usuario
$90 \leq R < 100$	5	5	4.5	La mejor	Muy satisfecho
$80 \leq R < 90$	4	4	3.8	Alta	Satisfecho
$70 \leq R < 80$	3	3	2.8	Media	Algunos usuarios insatisfechos
$60 \leq R < 70$	2	2	2	Baja	Muchos usuarios insatisfechos
$50 \leq R < 60$	1	1	1	Pobre	Casi todos los usuarios insatisfechos

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

### i) Artículo 10. Proceso de validación del usuario de telefonía móvil.

(...)

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 residente en la República Dominicana.
- 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) excepto para los servicios prepago.
- 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.

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; o mediante canales virtuales de la prestadora que cumplan con los sistemas de validación de identidad en línea requeridos en la presente norma. 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.

(...)

**SEGUNDO: ORDENAR** a la Dirección Ejecutiva la publicación en un periódico de circulación nacional, la parte dispositiva de esta resolución, a partir de lo cual deberá estar a disposición de los interesados en las oficinas del **INDOTEL**, ubicadas en la primera planta del Edificio Osiris, situado en la avenida Abraham Lincoln núm. 962, de esta ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, así como en la página web que mantiene esta institución en la red de Internet, en la dirección [www.indotel.gob.do](http://www.indotel.gob.do).

**TERCERO: DISPONER** un plazo de veinte (20) días hábiles, contados a partir de la fecha de la publicación de la parte dispositiva de la presente Resolución, para que los interesados presenten sus comentarios y observaciones sobre la consulta pública **PARA MODIFICAR EL REGLAMENTO GENERAL DE SERVICIO TELEFÓNICO, LA NORMA DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA Y ACCESO A INTERNET, LA NORMA QUE REGULA LA CONTRATACIÓN Y ACTIVACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES Y EL REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET**, al tenor de las previsiones del artículo 93 de la Ley General de Telecomunicaciones,

núm. 153-98 y del artículo 23 párrafo I, de la ley núm. 167-21 de Mejora Regulatoria y simplificación de trámites.

**PÁRRAFO I:** Los comentarios y las observaciones a los que hace referencia la parte capital del presente ordinal deberán ser dirigidos al correo electrónico [consultapublica@indotel.gob.do](mailto:consultapublica@indotel.gob.do) indicando en el asunto el número de la presente resolución.

**PÁRRAFO II:** Vencido el plazo establecido en este ordinal “TERCERO”, no se recibirán más observaciones o comentarios.

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 quince (15) del mes diciembre de del año dos mil veintidós (2022).

Firmada por:

**Nelson Arroyo**  
Presidente del Consejo Directivo

**Alexis Cruz**  
representación del ministro de Economía,  
Planificación y Desarrollo  
Miembro Ex Oficio del Consejo Directivo

**Príamo Ramírez Ubiera**  
Miembro del Consejo Directivo

**Hilda Patricia Polanco**  
Miembro del Consejo Directivo

**Darío Rosario Adames**  
Miembro del Consejo Directivo

**Julissa Cruz Abreu**  
Directora Ejecutiva  
Secretaria del Consejo Directivo