

**INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES  
(INDOTEL)**

**Resumen:**

***“El Reglamento que se transcribe más abajo constituye el marco legal que será utilizado para dirimir las controversias surgidas entre los usuarios y las prestadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones, conforme a la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98”***

**Resolución No. 071-01  
(Modificada parcialmente por la Resolución No. 001-02)**

**REGLAMENTO PARA LA SOLUCION DE CONTROVERSIAS ENTRE LOS  
USUARIOS Y LAS PRESTADORAS DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DE  
TELECOMUNICACIONES**

**CAPITULO I. DEFINICIONES.**

**Artículo 1. Definiciones del Reglamento.**

Además de las definiciones previstas en el Capítulo I de la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98, para los fines del presente Reglamento y sus consecuencias, se agregan las siguientes definiciones:

(a) **Autorización:** Decisión del INDOTEL que otorga al solicitante el derecho a prestar u operar servicios de telecomunicaciones públicos o privados en la República Dominicana o realizar actos que requieren la aprobación previa del INDOTEL, incluyendo, sin limitación, una concesión, inscripción en el registro especial, licencia, transferencia, cesión, arrendamiento, otorgamiento del derecho de uso, constitución de un gravamen o transferencia de control.

(b) **Calidad de Servicio:** Efecto global de las características del servicio, las cuales obedecen a los estándares establecidos o reconocidos por el INDOTEL, y que determinan el grado de satisfacción del usuario.

(c) **Cláusulas abusivas:** Son aquellas disposiciones contractuales que impliquen limitación o renuncia a los derechos del usuario establecidos en el presente reglamento; o bien prevean beneficios desproporcionados a favor de la prestadora, resultando gravosas al usuario.

(d) *Centro de Asistencia a los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Centro de Asistencia):* Órgano interno del INDOTEL, dependiente de la Gerencia de Defensa de la Competencia y Protección al Consumidor, creada mediante la Resolución No. 26-00 del Consejo Directivo, con el objeto de brindar servicios de orientación al usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como de recibir, y canalizar los reclamos que pudiera presentar dicho usuario en razón de la violación de sus derechos y/o por inconformidad con los servicios brindados por la prestadora.

(e) *Cuerpos Colegiados:* Órgano colegiado que tiene la atribución legal de conocer y resolver las diferencias que sean sometidas por el usuario, una vez agotada por este la fase de reclamación por ante la prestadora correspondiente.

(f) *Derechos del usuario:* Para fines del presente Reglamento, el usuario tendrá los siguientes derechos, sin que la siguiente enumeración tenga un carácter limitativo:

- Derecho a tener acceso a los servicios públicos de telecomunicaciones, bajo los principios de continuidad, igualdad, generalidad, neutralidad y transparencia, establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98;
- Derecho a recibir el servicio pagado o contratado;
- Derecho a ser informado sobre el procedimiento y tiempo estimado, requeridos para atender solicitudes relacionadas con el servicio;
- Derecho a que la facturación del servicio se ajuste a las tarifas vigentes y a lo consumido;
- Derecho a ser informado sobre todas las consecuencias que se deriven de no pagar el servicio en el tiempo establecido;
- Derecho a recibir en todo momento información clara y detallada acerca de los servicios ofrecidos y tarifas vigentes, así como de los diferentes planes y opciones de servicios disponibles;
- Derecho a recibir la facturación con el tiempo apropiado para analizar la misma, previo a la fecha límite de pago;
- Derecho a solicitar y recibir explicaciones por parte de la prestadora, cuando ocurran interrupciones o alteraciones en la provisión del servicio;
- Derecho a la confidencialidad de la información individual que surja en su relación con su prestador, salvo orden escrita de autoridad competente;
- Derecho a que la prestadora lo proteja de intentos de fraudes por terceros;
- Derecho a no pagar la porción de la factura sujeta a reclamo;
- Derecho a la reparación de averías que afecten la provisión del servicio, libre de cargos, dentro de un plazo prudente;
- Derecho a la no suspensión del servicio, por parte de la prestadora, mientras dure el proceso de reclamación;

- Derecho a elegir la prestadora y el producto que a juicio del usuario le resulte mas conveniente;
- Derecho a cambiar en cualquier momento de prestadora o producto;
- Derecho a contratar servicios con distintas prestadoras de manera simultánea;
- Derecho a recurrir por ante el INDOTEL, cuando, luego de reclamar ante la prestadora, la solución dada por la misma a su reclamación no le resulte satisfactoria.

*(g) Derechos de la Prestadora:* Para fines del presente Reglamento, la prestadora tendrá los siguientes derechos, sin que la enumeración tenga un carácter limitativo:

- Derecho a recibir el pago por el servicio suministrado en la fecha convenida para ello;
- Derecho a aplicar los cargos por mora establecidos en el presente Reglamento;
- Derecho a acceder en los lugares donde se encuentren las instalaciones de los servicios suministrados al usuario, previa aprobación de este;
- Derecho a desconectar de sus redes al usuario, ilegalmente conectado o que estuviere dando un uso al servicio contrario a las leyes, el orden público y las buenas costumbres.

*(h) Días calendario:* Todos los plazos que se establecen en la presente Reglamentación se reputan en días calendarios. Cuando el día de vencimiento corresponda a un día no laborable, el término se extenderá hasta el siguiente día hábil.

*(i) Factura (s):* Todo documento mediante el cual la prestadora da a conocer al usuario el detalle y el importe de los productos y/o servicios vendidos y/o contratados con el objeto de obtener el pago de los mismos.

*(j) Gerencia de Defensa de la Competencia y Protección al Consumidor:* Órgano del INDOTEL dependiente de la Dirección Ejecutiva encargado de la difusión de las normas y acciones reguladoras tendentes a garantizar los principios de libre y leal competencia entre las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones y de respeto a los derechos de los usuarios.

*(k) INDOTEL:* Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones, órgano regulador de las Telecomunicaciones de República Dominicana.

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

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

(n) *Publicidad engañosa*: Todo tipo de publicidad, cuyo contenido induzca o pueda inducir a error, engaño o confusión al usuario, actual o potencial, en cuanto a las características, condiciones de prestación y comercialización, incluyendo el precio o la calidad del producto o servicio ofrecido, o bien incurra en exageraciones, falsedades en la información necesaria para conocer las propiedades de éste, sin que la anterior enumeración tenga carácter limitativo, sino puramente enunciativo.

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

- Obligación de pagar por el consumo del servicio o cualquier otro cargo aplicable según el acuerdo vigente entre la prestadora y el usuario;
- Obligación de no revender el servicio sin la autorización de la prestadora;
- Obligación de no remover, obstruir, reparar, reformar, cambiar o alterar las instalaciones internas y/o externas, sin el consentimiento previo de la prestadora;
- Obligación de no efectuar conexiones o instalaciones para obtener en forma fraudulenta el suministro del servicio.
- Obligación de informar a la prestadora sobre cualquier situación anormal o de peligro que sea observada o detectada en las instalaciones o en el servicio ofrecido.
- Obligación de utilizar los servicios en consonancia con las disposiciones establecidas por las leyes, el orden público y las buenas costumbres.

(p) *Reclamación (queja o reclamo)*: Requerimiento que podrá interponer el usuario titular ante la prestadora para manifestar su inconformidad o queja por cualquier situación relativa a los servicios públicos de telecomunicaciones contratados;

(q) *Reclamante*: Persona natural o jurídica que interpone la reclamación y/o recurso;

(r) *Reclamada*: Persona jurídica en contra de la cual se presenta la reclamación y/o recurso;

(s) *Reglamento*: La presente reglamentación;

(t) *Secretaría de los Cuerpos Colegiados*: Órgano interno del INDOTEL, dependiente de la Gerencia de Defensa de la Competencia y Protección al Consumidor;

(u) *Usuario*: Consumidor de los servicios públicos de telecomunicaciones;

(v) *Usuario titular o cliente*: Usuario que ha celebrado un contrato verbal o escrito de prestaciones de servicios públicos de telecomunicaciones, con una prestadora de dichos servicios.

## **CAPITULO II. DISPOSICIONES GENERALES.**

### **Artículo 2. Del alcance.**

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

- i. El establecimiento de las normas y procedimientos que deberán aplicarse a la reclamación que formule el usuario en contra de la prestadora de uno o más servicios públicos de telecomunicaciones y que se suscite con ocasión de la prestación de dichos servicios.
- ii. Regular la intervención del órgano regulador en aquellos casos en los que se compruebe que el derecho del usuario está siendo vulnerado de conformidad con la Ley.

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

### **Artículo 3. Asuntos susceptibles de reclamación.**

3.1. Sin que la presente enumeración tenga carácter limitativo, es asunto susceptible de reclamación y, en consecuencia, materia del presente Reglamento, aquel relativo a la contratación, facturación, instalación, activación o cancelación, traslado, suspensión o corte, retiro y averías de y en los servicios, falta de entrega o entrega tardía de la factura, si aplica, en el domicilio del usuario y, en general, cualquier reclamo o queja basado en problemas de calidad en el servicio brindado.

3.2. A los fines del presente artículo es “problema de calidad en el servicio” aquella irregularidad en la prestación de éste que derive del inadecuado funcionamiento de la red, tales como comunicación imperceptible, intermitencia,

ruido, interferencia en la línea, señales borrosas y la imposibilidad o dificultad de recepción de la señal y su contenido, o bien de escuchar o hacerse escuchar, pérdida de audio, entre otros. Igualmente se considera problema de calidad de los servicios la inadecuada atención al usuario, la dilación en la corrección de averías y en la recepción de quejas y, en general, cualesquiera dificultades que impidan que la prestación del servicio se realice conforme con las condiciones acordadas entre el usuario y la prestadora y los requisitos del INDOTEL.

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

#### **Artículo 4. De la obligatoriedad del proceso ante la Prestadora.**

4.1. El usuario que desee denunciar faltas en la provisión del servicio deberá recurrir, en primer término, a la prestadora con la que ha contratado el servicio sujeto de reclamación. Dicha prestadora será responsable frente al usuario titular y frente al INDOTEL de atender y procesar gratuitamente toda reclamación relativa a la prestación del servicio que le presenten, conforme los principios contenidos en el artículo 1 de la Ley, so pena de exponerse a las sanciones establecidas en el Capítulo XIII de la Ley.

4.2. No se podrá apoderar al INDOTEL de ningún recurso sin haber agotado previamente la vía ante la prestadora, de conformidad con las disposiciones del presente Reglamento.

#### **Artículo 5. Reclamo ante la prestadora**

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

#### **Artículo 6. De la representación por abogado.**

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

6.2. En ningún caso podrá existir condenación u obligación por parte de la prestadora de cubrir costos, honorarios profesionales o costas legales resultantes de gestiones o diligencias iniciadas por el usuario titular en ocasión de una reclamación por ante ésta.

#### **Artículo 7. Del gasto del procedimiento.**

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

## **Artículo 8. De la forma de presentación.**

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

8.2. Toda prestadora deberá proveer al reclamante el número de identificación de la reclamación, el nombre completo de la persona que lo atendió y el cargo que ocupa en la empresa.

8.3. El incumplimiento de las disposiciones del artículo 8.2 dará lugar a que el INDOTEL ejerza las facultades sancionadoras que le confiere la Ley.

## **Artículo 9. Del plazo de presentación.**

9.1. El plazo para la presentación de la reclamación por ante la prestadora es de quince (15) días calendario, contados a partir de la fecha en que se genere el hecho que origina la queja.

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

## **Artículo 10. Del acceso a los documentos relativos a la reclamación.**

10.1. El usuario titular tendrá derecho, en cualquier momento, a solicitar información sobre el estado de su reclamación. Es obligación de la prestadora permitirle el acceso a las informaciones y documentos relativos a la reclamación presentada. Para ello podrá expedir, a cuenta del reclamante, copia simple de los documentos e informaciones que le sea solicitada.

10.2. La expedición o emisión de copias a solicitud del usuario titular excluye todo beneficio, margen de ganancia o utilidad. En consecuencia, la prestadora sólo podrá cargar al usuario solicitante, como precio de las copias, el costo promedio de éstas en el mercado.

10.3. La violación de esta regla conlleva la restitución al reclamante del valor cobrado en exceso por parte de la prestadora.

## **Artículo 11. De la decisión sobre la reclamación.**

11.1. La prestadora deberá de notificar por escrito al reclamante su decisión sobre la reclamación recibida en un plazo que no excederá de treinta (30) días calendario, contados a partir de la presentación de la misma.

11.2. El usuario titular que hubiere presentado una reclamación por ante una prestadora y que, transcurrido el plazo de treinta (30) días calendario dispuesto en el párrafo anterior, no haya obtenido respuesta por parte de ésta, podrá dirigirse al INDOTEL y presentar su reclamación, sin necesidad de esperar que intervenga la decisión de la prestadora sobre el reclamo presentado.

## **Artículo 12. De las condiciones para la interposición.**

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

12.2. En los casos en que la reclamación se origine en la disconformidad del usuario titular con la facturación, la prestadora no podrá, mientras se tramita la reclamación, exigir el pago de lo reclamado, proceder al corte o desconexión del servicio por el no pago del monto reclamado o poner término al contrato por el no pago del monto objeto de reclamo.

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

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

12.4. Si la reclamación por facturación es rechazada por la prestadora, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 24.1 del presente Reglamento, la prestadora podrá un cargo por concepto de mora, sobre el pago reclamado por el usuario titular, correspondiente al período de evaluación de la reclamación. El total del cargo por mora no podrá exceder el equivalente a la mitad de los días transcurridos durante la evaluación de la reclamación, sin que en ningún caso pueda exceder los quince (15) días.

12.4.1 Sin perjuicio de lo establecido en el el artículo 24.1, el usuario titular tendrá un plazo de quince (15) días calendario a contar desde la fecha de la recepción de la notificación por parte de la prestadora del rechazo de la reclamación por facturación para pagar el monto adeudado y la mora aplicable conforme el artículo 12.4. En caso de no pagar el monto total en el plazo indicado, la prestadora podrá computar un cargo adicional por mora diario, sobre



el monto total adeudado, por cada día de retraso en el pago, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 12.5., 12.6., 12.7. y 12.8., de este reglamento.

12.5. El cargo por mora a que se refiere el artículo que antecede, será calculado, dividiendo la tasa mensual máxima fijada por el Consejo Directivo, o por la prestadora en caso de que su tasa sea inferior a la fijada por el Consejo Directivo, entre treinta (30) días.

12.6. El Consejo Directivo fijará mediante Resolución cada (6) seis meses, contados a partir de la aprobación del presente reglamento, la tasa máxima que la prestadora podrá cobrar al usuario, por concepto de mora.

12.6.1 La tasa fijada por el Consejo Directivo será aplicable una vez transcurrido treinta (30) días calendarios desde la fecha de la publicación de la correspondiente resolución en un diario de circulación nacional.

12.7. Para los fines indicados en el artículo 12.6 de este reglamento el Consejo Directivo podrá tomar como referencia la tasa promedio de préstamo a que el Banco de Reservas esté concediendo créditos a sus clientes preferentes.

12.8. La prestadora podrá, si así lo desea, cobrar una tasa por mora inferior a la fijada por el Consejo Directivo al usuario titular.

12.9. En los casos en que el usuario titular no presente ninguna reclamación ante la prestadora, y no proceda al pago del monto adeudado, a partir del vencimiento de la fecha límite de pago fijada en la factura, la prestadora podrá computar un cargo por mora diario, sobre el monto adeudado, por cada día de retraso en el pago, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 12.5., 12.6., 12.7. y 12.8., que anteceden.

12.10. La prestadora, so pena de ser sancionada, por el Consejo Directivo del INDOTEL, no podrá suministrar información crediticia del usuario titular a terceros, hasta tanto no sea resuelta la reclamación de que se trate.

### **Artículo 13. De la difusión del procedimiento.**

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

13.2. Los requerimientos mínimos para la interposición de reclamos, que deberá ser provisto por la prestadora a sus usuarios, serán aquellos contenidos en los artículos 4,7,8, 9, 11, 21, y 22 de este Reglamento.

13.3. La prestadora deberá colocar en lugares visibles para los usuarios, carteles, folletos y afiches de orientación en sus oficinas comerciales de servicio al cliente y en las oficinas de los distribuidores autorizados de sus servicios. También deberá incluir material informativo al respecto en la factura que reciba el usuario titular.

13.4. La prestadora deberá remitir al INDOTEL, vía la Gerencia de Defensa de la Competencia y Protección al Consumidor, dentro de los quince (15) día calendario subsiguientes a su puesta en circulación, ejemplares de los carteles, folletos y afiches de orientación que confeccione en cumplimiento del Artículo 13.1 del presente Reglamento.

13.5. Es obligatorio para la prestadora proveer a todo usuario titular, al momento de la contratación del servicio, la información especificada en el artículo 13.1. y 13.2. de este Reglamento.

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

##### **Artículo 14. Del contenido del registro.**

14.1. El registro de la reclamación por parte de la prestadora deberá contener la siguiente información:

1. Número de identificación del reclamo, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 8.2. del presente Reglamento;
2. Datos generales del reclamante, a saber:
  - 2.1.a. Para las personas físicas: nombre, apellido, cédula de identidad y electoral o pasaporte, domicilio y números de teléfonos (facsimil y/o correo electrónico, si los tuviere);
  - 2.1.b. Para las personas morales: nombre, domicilio y asiento social, número de registro nacional del contribuyente (RNC), nombre del representante que realiza la reclamación y números de teléfonos (facsimil y/o correo electrónico, si los tuviere);
3. Fecha de presentación de la reclamación;
4. Objeto de la reclamación;
5. Monto reclamado, si corresponde;
6. Documentos anexos a la reclamación si los hubiere.

14.2. La prestadora deberá llevar un registro de la reclamación presentada por su usuario titular, y conservar éstos durante seis (6) meses contados a partir de la fecha de su recepción. Sin perjuicio de lo anterior, en los casos en que las

decisiones de la prestadora sean recurridas por ante los Cuerpos Colegiados del INDOTEL, el registro correspondiente a dicho caso deberá ser mantenido hasta tanto intervenga una decisión definitiva sobre los mismos, de conformidad con lo dispuesto en los Artículos 33 y siguientes del presente Reglamento.

14.3. La prestadora está obligada a tomar todas las medidas necesarias para la conservación de los expedientes de reclamos, evitando que éstos sean adulterados, modificados o destruidos, total o parcialmente, durante el período indicado en el Artículo 14.2 del Reglamento.

14.4. La prestadora deberá presentar, al INDOTEL, vía la Gerencia de Defensa de la Competencia y Protección al Consumidor, tanto por escrito como en formato electrónico, un reporte trimestral, dentro de los quince (15) días calendario subsiguientes al término del tercer mes, el cual deberá contener lo siguiente:

- a. En valor absoluto: i) totalidad de reclamaciones recibidas en el trimestre; y, ii) el número de reclamaciones recibidas por mes; y,
- b. En valores porcentuales: i) detalle de las reclamaciones por tipo de servicio y/o producto realizadas por los usuarios, clasificadas por zona geográfica; y, ii) porcentaje de casos solucionados.

## **CAPITULO V. DE LA GERENCIA DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.**

### **Artículo 15. Funciones de la Gerencia de Defensa de la Competencia y Protección al Consumidor.**

La Gerencia de Defensa de la Competencia y Protección al Consumidor, tendrá entre otras, las siguientes funciones:

1. Fomentar el respeto a los derechos de los usuarios.
2. Dirigir y supervisar las operaciones del Centro de Asistencia a los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
3. Preparar y presentar al Consejo Directivo los informes estadísticos sobre las reclamaciones presentadas por los usuarios contra las prestadoras.
4. Realizar las funciones administrativas de la Secretaría de los Cuerpos Colegiados.
5. Actuar en calidad de soporte técnico y administrativo de la Secretaría de los Cuerpos Colegiados.
6. Preparar y presentar al Consejo Directivo los reportes estadísticos sobre los recursos interpuestos ante los Cuerpos Colegiados.
7. Evaluar las propuestas recibidas, preparar un listado de personas pre-calificadas y remitir al Consejo Directivo, conforme a lo establecido en el Artículo 37 del presente Reglamento.

8. Velar por el cumplimiento de las normas contenidas en el presente Reglamento.

## **CAPITULO VI. RECURSO ANTE LOS CUERPOS COLEGIADOS**

### **Título I. De los Cuerpos Colegiados.**

#### **Artículo 16. Recurso ante los Cuerpos Colegiados.**

16.1. Se podrá elevar el recurso por ante los Cuerpos Colegiados en los casos siguientes:

- a. Contra la decisión de la prestadora sobre la reclamación presentada por el usuario titular dentro de los diez (10) días calendario de la recepción de dicha decisión.
- b. En caso de reiteración de una falla en la calidad del servicio que dió origen al reclamo original, dentro de los treinta (30) días calendario transcurridos desde la primera reclamación efectuada por el usuario titular.
- c. Cuando la prestadora no de respuesta a la reclamación hecha por el usuario en el término de los treinta (30) días calendarios, contados a partir de la fecha de la reclamación. El plazo para interponer el recurso será de diez (10) días calendario, contados a partir del vencimiento del plazo anterior.

#### **Artículo 17. De la composición de los Cuerpos Colegiados.**

17.1. Los Cuerpos Colegiados estarán integrados por tres (3) personas seleccionadas de una lista de personas elegibles, aprobada por el Consejo Directivo del INDOTEL. Para cada caso será conformado un Cuerpo Colegiado, que mantendrá su función hasta que intervenga la decisión sobre el recurso del cual ha sido apoderado.

17.2. Los candidatos para formar parte de la lista de elegibles para conformar los Cuerpos Colegiados, deberán cumplir con los requisitos exigidos por la Ley para tales fines, a saber:

- a. Ser ciudadano dominicano y en pleno ejercicio de sus derechos civiles; y,
- b. Tener experiencia acreditable en alguna de las siguientes disciplinas:

1. En el control de prácticas anticompetitivas o en regulación de servicios públicos, preferiblemente en el mercado de las telecomunicaciones;
2. En la resolución de conflictos, ya sea mediante procedimientos de arbitraje, administrativos o judiciales;
3. En la economía de las empresas, preferiblemente de telecomunicaciones; o
4. En la explotación o ingeniería de redes, sistemas o servicios de telecomunicaciones.

17.3. El Consejo Directivo podrá auxiliarse de propuestas de candidatos provenientes de las prestadoras, los grupos organizados para la defensa de los consumidores y otros grupos de la sociedad civil, en las condiciones previstas en el Artículo 17.2. del Reglamento.

17.4. No son elegibles para formar los Cuerpos Colegiados:

1. Los menores de veinticinco (25) años de edad;
2. Los miembros del Congreso Nacional;
3. Los miembros activos del Poder Judicial;
4. Los que desempeñan cargos o empleos remunerados en cualesquiera de los organismos del Estado, incluyendo el INDOTEL, o de las municipalidades, ya sea por elección popular o mediante nombramiento, salvo los cargos de carácter docente.
5. Dos (2) o más personas que sean parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad; o que pertenezcan a la misma sociedad en nombre colectivo o que formen parte del mismo directorio de una sociedad por acciones;
6. Las personas que hayan sido declaradas en estado de quiebra, así como aquellas contra las cuales estuvieren pendientes procedimientos de quiebra;
7. Las personas que estuvieren subjúdice, o cumpliendo condena o que hayan sido condenadas a penas aflictivas o infamantes;
8. Los titulares, socios, empleados o personas que tengan intereses en empresas sometidas a la facultad reglamentaria del órgano regulador, o haberlo sido o haberlos tenido en los dos (2) años previos a la designación;
9. Las que presentaren las mismas causas de inhibición y recusación que las correspondientes a los miembros del Poder Judicial; o,
10. Aquellas que por cualquier razón sean legalmente incapaces.

17.5. Los miembros de organizaciones de defensa a los consumidores, activistas o militantes, no serán elegibles para integrar los Cuerpos Colegiados.

17.6. Todo Cuerpo Colegiado, estará integrado de manera multifuncional y constituido de acuerdo a los conocimientos requeridos en el caso de que se trate.

### **Artículo 18. De la remuneración de los miembros de los Cuerpos Colegiados.**

18.1. El Consejo Directivo del INDOTEL, por Resolución, determinará el procedimiento de actuación y la manera de remuneración de los miembros de los Cuerpos Colegiados.

### **Artículo 19. Convocatoria. Lugar de sesiones.**

19.1. La Secretaría de los Cuerpos Colegiados tendrá a su cargo la convocatoria de los miembros de los Cuerpos Colegiados, quienes se reunirán tantas veces sea necesario, para conocer y deliberar de manera conjunta, sobre el o los recursos que les sean asignados, en la fecha, hora y lugar que sea indicado.

### **Artículo 20. De la Secretaría de los Cuerpos Colegiados.**

20.1. La Secretaría de los Cuerpos Colegiados tendrá a su cargo, además, las siguientes funciones.

1. Seleccionar los integrantes de los Cuerpos Colegiados que tendrán a su cargo la solución de los recursos que se les asignen, y quienes serán escogidos utilizando para ello la lista de personas elegidas por Resolución del Consejo Directivo;
2. Notificar a la prestadora el recurso ante los Cuerpos Colegiados que sea interpuesto en su contra por el usuario titular;
3. Recibir la documentación adicional depositada por las partes, de conformidad con el presente Reglamento, de forma que los expedientes queden en estado de ser conocidos por los Cuerpos Colegiados;
4. Convocar a los Cuerpos Colegiados;
5. Conservar y custodiar los expedientes completos de los casos pendientes de decisión, así como de aquellos resueltos por los Cuerpos Colegiados, y las copias de las decisiones de los Cuerpos Colegiados, en los casos en que las hubiere;
6. Expedir, a costo de los interesados, copias certificadas de las piezas del expediente o conjunto del mismo, así como copias de las decisiones adoptadas por los Cuerpos Colegiados apoderados;
7. Efectuar todas las notificaciones relacionadas con el trámite del procedimiento, mediante carta con acuse de recibo o carta por correo certificado;

8. Coordinar las inspecciones y los experticios ordenados por los Cuerpos Colegiados, con el objeto de obtener mayores elementos de juicio para resolver las controversias;
9. Llevar un índice de todos los recursos interpuestos ante los Cuerpos Colegiados;
10. Tramitar ante el Consejo Directivo, las homologaciones de las decisiones adoptadas por los Cuerpos Colegiados, de conformidad con la Ley y el presente Reglamento;
11. Notificar a las partes interesadas, en cada caso, las decisiones adoptadas por los Cuerpos Colegiados;
12. Enviar reportes periódicos al Consejo Directivo sobre la situación de los casos de que se encuentren apoderados los Cuerpos Colegiados.

20.2. El cargo de Secretario de los Cuerpos Colegiados será desempeñado por el Gerente encargado de la Gerencia de Defensa de la Competencia y Protección al Consumidor.

## **Título II. De la interposición del recurso por ante los Cuerpos Colegiados.**

### **Artículo 21. De la forma de interposición.**

21.1. El usuario titular podrá interponer su recurso ante los Cuerpos Colegiados a través del “Centro de Asistencia a los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”, de manera personal, por la vía telefónica, facsímil o por correo electrónico.

21.2. Al momento de la recepción del recurso se procederá a completar un registro con los datos del reclamante, dispuesto a tales fines por el INDOTEL, que será remitido a la Secretaría de los Cuerpos Colegiados, juntamente con cualquier otra información adicional.

21.3. Una vez completado el registro indicado en el Artículo precedente, se le suministrará al reclamante el número que internamente el INDOTEL haya asignado a su recurso, así como el nombre y el cargo de la persona que recibió el reclamo en el “Centro de Asistencia a los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”.

21.4. El interesado que desee depositar cualquier documentación en apoyo de su recurso, deberá efectuar el depósito de la misma en el “Centro de Asistencia a los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones” al momento de la interposición del recurso. Toda documentación adicional deberá ser depositada dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a la interposición del recurso, salvo solicitud de prórroga realizada al efecto a la Secretaría de los Cuerpos Colegiados.

## **Artículo 22. Del contenido de los formularios para interponer los recursos por ante los Cuerpos Colegiados.**

22.1. A la recepción del recurso, el “Centro de Asistencia a los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones” le asignará un número, que comunicará al usuario reclamante.

22.2. Las informaciones recogidas por el “Centro de Asistencia a los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones” en el registro para introducir el recurso, serán como mínimo, las siguientes:

1. Número de identificación del recurso asignado por el INDOTEL, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 23.1. del Reglamento;
2. Datos generales del reclamante, a saber:
  - 2.1.a. Para las personas físicas: nombre, apellidos, número de cédula de identidad y electoral o de pasaporte, domicilio y números de teléfonos (facsimil y/o correo electrónico, si los tuviere);
  - 2.1.b. Para las personas morales: nombre, domicilio y asiento social, número de registro nacional del contribuyente (RNC), nombre del representante que interpone el recurso y números de teléfonos (facsimil y/o correo electrónico, si los tuviere);
3. Nombre de la prestadora contra la que se interpone el recurso;
4. Fecha de presentación de la reclamación ante la prestadora;
5. Número de la reclamación asignado por la prestadora y nombre y cargo del empleado de la prestadora que recibió la reclamación;
6. Fecha en que fue comunicada al reclamante la decisión de la prestadora.
7. Objeto de la reclamación;
8. Monto reclamado, si corresponde;
9. Documentos anexos al recurso y cualesquiera antecedentes agregados (copia o datos relativos al contrato de servicios reclamado, reclamación reiterativa, etc.);

## **Artículo 23. De la notificación de la interposición del recurso.**

23.1. La Secretaría de los Cuerpos Colegiados notificará, a la prestadora recurrida, mediante carta con acuse de recibo y anexo copia del registro completado por el Centro de Asistencia, dentro de cinco (5) días calendario siguientes a la recepción del recurso, de la interposición del recurso en su contra para que tome conocimiento y de respuesta a los alegatos del reclamante.

## **Artículo 24. De la no desconexión.**



24.1 En los casos en que el recurso se origine en la disconformidad del usuario titular con la facturación, la prestadora no podrá, mientras no intervenga la decisión del Cuerpo Colegiado sobre el caso, exigir el pago de lo reclamado, proceder al corte o desconexión del servicio por el no pago del monto reclamado o poner término al contrato por el no pago del monto objeto de reclamo.

#### **Artículo 25. Del plazo de la prestadora para presentar documentos.**

25.1. La prestadora recurrida tendrá un plazo de diez (10) días calendario, a pena de caducidad, contados a partir de la recepción de la comunicación a que hace referencia el artículo 23 de este Reglamento, para presentar a la Secretaría de los Cuerpos Colegiados una exposición, por escrito, sobre su posición respecto del recurso presentado, así como de la documentación que le sirva de apoyo.

25.2. Vencido dicho plazo no se aceptará depósito adicional de documentos, salvo aquellos que de oficio sean solicitados por el Cuerpo Colegiado apoderado.

#### **Artículo 26. Del plazo en que decidirá el Cuerpo Colegiado apoderado.**

26.1. El recurso será resuelto por el Cuerpo Colegiado apoderado del caso, dentro de los veinte (20) días calendario, contados a partir del vencimiento del plazo otorgado a la prestadora para la presentación de su exposición de motivos y de la documentación que sirvió de base a la decisión recurrida.

26.2. De manera excepcional, el plazo anterior, así como el consignado en el artículo 21.4, podrá ser extendido por decisión del Cuerpo Colegiado apoderado, para requerir a las partes información adicional a la contenida en el expediente o para solicitar a otros órganos públicos o privados, o a cualquier gerencia del INDOTEL, las opiniones, inspecciones y/o experticios que consideren pertinentes, así como para ordenar cualesquiera otras medidas de instrucción del proceso.

#### **Artículo 27. Del proceso por ante los Cuerpos Colegiados.**

27.1. El proceso por ante los Cuerpos Colegiados se hará por escrito y tendrá un carácter privado.

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

27.3. Corresponde a la prestadora probar el buen funcionamiento del servicio brindado y que se ha atendido con prontitud, eficiencia y eficacia la reclamación del usuario titular sobre el funcionamiento del servicio.

## **Artículo 28. De la representación por abogados.**

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

28.2. En ningún caso podrá existir condenación u obligación de la prestadora, de cubrir costos, honorarios profesionales o costas legales resultantes de gestiones o diligencias iniciadas por el usuario titular en ocasión de una reclamación por ante ella.

## **Artículo 29. De las decisiones de los Cuerpos Colegiados.**

29.1. Todas las decisiones que emanen de los Cuerpos Colegiados, serán adoptadas por mayoría de votos.

29.2. Las decisiones de los Cuerpos Colegiados reunirán los requisitos establecidos por el Artículo 92 de la Ley para las decisiones del Consejo Directivo.

## **Artículo 30. De la homologación de las decisiones de los Cuerpos Colegiados.**

30.1. Una vez sea emitida la decisión por el Cuerpos Colegiado, sobre el reclamo del cual ha sido apoderado, dentro de los diez (10) días calendario que sigan a su pronunciamiento, será remitida, al Consejo Directivo del INDOTEL, que deberá proceder a homologar tanto la decisión como las sanciones dispuestas en ella, si las hubiere, en un plazo que no excederá de diez (10) días calendario, contados a partir de la recepción de la misma.

## **Artículo 31. Efectos de las decisiones de los Cuerpos Colegiados.**

31.1 Las decisiones de los Cuerpos Colegiados, homologadas por el Consejo Directivo del INDOTEL, serán ejecutorias y no estarán sujetas a los requisitos establecidos en los Artículos 1020 y 1021 del Código de Procedimiento Civil, de conformidad con la Ley.

## **Artículo 32. Recursos contra las decisiones de los Cuerpos Colegiados.**

32.1. Las decisiones de los Cuerpos Colegiados, debidamente homologadas por el Consejo Directivo, sólo podrán ser recurridas ante la Suprema Corte de Justicia, de conformidad con la Ley.

## **Artículo 33. De los gastos del procedimiento.**

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

#### **Artículo 34. De las notificaciones del pronunciamiento de los Cuerpos Colegiados.**

34.1. La decisión emanada de los Cuerpos Colegiados, homologada por el Consejo Directivo, será notificada por la Secretaría de los Cuerpos Colegiados a las partes interesadas, mediante carta con acuse de recibo o carta por correo certificado.

34.2. La notificación reunirá las siguientes formalidades: 1) fecha y número del recurso y del pronunciamiento; 2) fecha de notificación y entrega del mismo, 3) dirección o domicilio donde se hace entrega; y, 4) nombre y firma de la persona que recibe la notificación, número de cédula de identidad y electoral o pasaporte. Dicha notificación deberá ser acompañada de un original de la decisión del Cuerpo Colegiado que origina la notificación.

#### **Artículo 35. De la transacción y desistimiento.**

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

35.2. Un original de esta transacción deberá ser depositado en la Secretaría de los Cuerpos Colegiados, dentro de los tres (3) días calendario que sigan a la firma de dicho acuerdo. El depósito del acta dará al acuerdo la misma fuerza ejecutoria atribuida y reconocida por el presente Reglamento a la decisión de los Cuerpos Colegiados.

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

#### **Artículo 36. Intervención del Consejo Directivo del INDOTEL.**

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

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

36.3. El procedimiento a seguir para interponer el recurso a que se refiere el Artículo precedente, será el establecido por la Ley para los casos que son de la competencia del Consejo Directivo.

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

### **Artículo 37. De la selección de los miembros de los Cuerpos Colegiados.**

37.1. De forma transitoria y hasta tanto sea aprobado el “Reglamento Orgánico-Funcional” del INDOTEL, conforme lo contemplado por la Ley, el Consejo Directivo seleccionará las personas que figurarán en la Lista de Elegibles, utilizando el siguiente mecanismo:

1. Publicará un aviso en un periódico de circulación nacional, y en su página electrónica, convocando a los interesados a formar parte de la Lista de Elegibles para integrar los Cuerpos Colegiados, a que depositen su solicitud, acompañada de su currículum, en el departamento de correspondencia del INDOTEL, otorgando para ello el plazo que estime conveniente;
2. El aviso contendrá los requisitos exigidos por la Ley y el Reglamento para poder formar parte de los Cuerpos Colegiados, así como los impedimentos para ello;
3. Una vez cerrado el plazo para el depósito de solicitudes, la Gerencia de Defensa a la Competencia y Protección al Consumidor, procederá a evaluarlas y a presentar un informe al Consejo Directivo, dentro de un plazo de quince (15) días calendario;
4. Recibido el informe de la Gerencia de Defensa de la Competencia y Protección al Consumidor, el Consejo Directivo, procederá, dentro de los diez (10) días calendario posteriores a su recepción, a seleccionar de entre las aplicaciones recibidas, las personas precalificadas para formar parte de la lista provisional de elegibles.

37.2. El Consejo Directivo publicará en un periódico de circulación nacional y en su página electrónica, la lista provisional de las personas elegibles preseleccionadas para formar parte de los Cuerpos Colegiados y otorgará un plazo de quince (15) días calendario, contados a partir de la publicación, para que los interesados depositen por ante la Dirección Ejecutiva del INDOTEL sus observaciones sobre cualquiera de las personas.

37.3. Una vez transcurrido el plazo a que se refiere el Artículo 37.2 del Reglamento, el Consejo Directivo procederá, dentro de los quince (15) días calendario siguientes, a publicar en un periódico de circulación nacional y en su página electrónica, la lista definitiva de las personas elegibles para integrar los Cuerpos Colegiados.

**Artículo 38. De la obligación de notificación de formalidades para interponer reclamos:**

38.1. Es obligatorio para la prestadora, dentro de los tres (3) meses que sigan a la fecha de entrada en vigencia de este Reglamento, proveer por escrito a todos sus usuarios titulares, los requerimientos y formalidades del proceso para interponer reclamos ante éstas conforme lo establecido en el artículo 13.1. y 13.2. de este Reglamento.

**Artículo 39. Publicación:**

39.1. Este Reglamento será publicado en un diario de circulación nacional así como en la página de Internet del INDOTEL.

**Artículo 40. De la entrada en vigencia:**

40.1. El presente reglamento entrará en vigencia el 15 de Enero del 2002.

40.2 Las reclamaciones que ingresen al INDOTEL hasta el 14 de enero del 2002, seguirán siendo procesados conforme a las disposiciones establecidas en las Resoluciones No. 26-00 y 30-00 del Consejo Directivo, relativas a la creación del Centro de Asistencia a los Usuarios de los servicios públicos de Telecomunicaciones.

40.3. Las reclamaciones presentadas ante las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones con anterioridad a entrada en vigencia de este Reglamento serán procesadas conforme los procesos de reclamación vigentes hasta ese momento.

**TERCERO: DISPONER** que la presente Resolución sea publicada de manera íntegra en varios periódicos de circulación nacional y en la página que mantiene el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), en la red de Internet.

Así ha sido aprobada y firmada la presente Resolución por el Consejo Directivo del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (**INDOTEL**), hoy día once (11 ) del mes de enero del año dos mil dos (2002).

Firmado:

**Lic. Orlando Jorge Mera**  
Presidente del Consejo Directivo  
Secretario de Estado

-Otras firmas al dorso-

**Lic. Rafael Calderón**  
Secretario Técnico de la Presidencia  
Miembro del Consejo Directivo

**Margarita Cordero**  
Miembro del Consejo Directivo

**Lic. Sabrina De la Cruz Vargas**  
Miembro del Consejo Directivo

**Luis Eduardo Tonos**  
Miembro del Consejo Directivo

**Ing. José Delio Ares Guzmán**  
Director Ejecutivo  
Secretario del Consejo Directivo