

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

RESOLUCIÓN NÚM. 054-2023

QUE DICTA LAS MODIFICACIONES A: 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”**, iniciado mediante la Resolución del Consejo Directivo núm. 111-2022.

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

ÍNDICE TEMÁTICO

I. Antecedentes. -	2
II. Sobre el objeto de la consulta pública. -	7
III. Examen de la competencia del órgano regulador y Consideraciones de Derecho. - 8	
IV. Comentarios recibidos de las Partes y motivación del INDOTEL. -	10
*Consideraciones a los argumentos presentados sobre el Artículo 15.2 del “REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO TELEFÓNICO”	10
*Consideraciones a los argumentos presentados sobre el Artículo 8 párrafo III del “REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET”	13
*Consideraciones a los argumentos presentados sobre el Artículo 8, de la “NORMA DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA Y ACCESO A INTERNET”	14
*Consideraciones a los argumentos presentados sobre el Artículo 10.2 de la “NORMA QUE REGULA LA CONTRATACIÓN Y ACTIVACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES”	19
V. Textos revisados. -	33
VI. Parte dispositiva.-	34

I. **Antecedentes. -**

1. En fecha 15 de septiembre de 2022, el Consejo Directivo del INDOTEL dictó la 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”, cuyo dispositivo reza textualmente lo siguiente:

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 $\geq 98\%$ de los casos.

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

Valor objetivo de:

- Para 4G (IMT Avanzada) ≤ 60 ms para $\geq 90\%$ de los casos,

- Para 2G y 3G (IMT 2000) ≤ 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:

≤ 10 seg para el 100% de los casos

14. Calidad de la Conexión de Voz

Valor objetivo (por modelo) debe ser:

MOS ≥ 4

PESQ ≥ 3.8

POLQA ≥ 4

Factor R ≥ 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.

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 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.

2. El 23 de diciembre de 2022, fue publicado en el periódico “Hoy”, un aviso haciendo de público conocimiento la aprobación de la Resolución del Consejo Directivo núm. 111-2022. De esta forma se inicia el plazo de veinte (20) días hábiles concedido para fines de consulta pública en el ordinal “Tercero” 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 modificación 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”.

3. El 20 de enero 2023, la **ASOCIACIÓN DOMINICANA DE EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES (COMTEC)**, depositó en el **INDOTEL** sus observaciones a dicha propuesta regulatoria a través de la comunicación núm. 252001.
4. En fecha 23 de enero del presente año, **ALTICE DOMINICANA, S.A., (ALTICE)**, depositó ante el **INDOTEL** sus respectivos comentarios sobre la Consulta Pública de la Resolución del Consejo Directivo núm. 111-2022, registrada con el número de correspondencia 252088.
5. En fecha 23 de enero de 2023, **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A. (CLARO)** depositó ante este regulador sus observaciones sobre la Propuesta Reglamentaria, marcada con el número de correspondencia 252089.
6. El 24 de enero de 2023, **TRILOGY DOMINICANA, S. A. (VIVA)**, remitió ante este órgano regulador, sus comentarios a la Resolución del Consejo Directivo núm. 111-2022 a través de la comunicación marcada con el núm. 252157.
7. En fecha veinte (20) de febrero de 2023, fue publicado en el periódico “Hoy” un aviso haciendo de público conocimiento la convocatoria de audiencia pública presencial y virtual de la Resolución del Consejo Directivo núm. 111-2022, a ser celebrada en fecha 9 de marzo de 2023 a las 9:00 A. M., de manera presencial en el Salón Orlando Jorge Mera del **INDOTEL** y accediendo de forma virtual al portal Web del **INDOTEL** www.indotel.gob.do, con el objetivo de que los interesados presentaren de manera verbal ante el **INDOTEL** los comentarios y observaciones a la citada resolución, referentes al “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”.
8. El 9 de marzo del presente año, fue celebrada de manera presencial en el Salón Orlando Jorge Mera del quinto (5º) piso del **INDOTEL**, ubicado en la avenida Abraham Lincoln núm. 962, Edificio Osiris, la audiencia pública previamente indicada, con la presencia de los representantes de **COMTEC**, **ALTICE**, **CLARO** y **VIVA**, durante la cual la señora Claudia García en representación de **COMTEC**, la señora Desirée Escoto en representación de **ALTICE** y el señor Juan Mesa en representación de **CLARO** expusieron los argumentos depositados en detalle vía los escritos referidos en los párrafos que anteceden.
9. En fecha 8 de mayo de 2023, **INDOTEL** remite comunicación a la **Procuraduría General de la República**, **Policía Nacional** y al **Departamento Nacional de Investigaciones (DNI)**, a los fines de que dichas instituciones remitieran los comentarios y observaciones que consideren pertinentes sobre la Resolución del Consejo Directivo núm. 111-2022, para lo cual se les otorgó un plazo de 10 días calendario.
10. Sobre el particular, cabe destacar que en fecha 15 de mayo de 2023, fueron recibidos en el **INDOTEL** las observaciones sobre dicha pieza regulatoria realizadas por parte del **DNI**, señalando lo transcrito a continuación:

Consideramos que se hace necesario el registro de los datos biométricos de los solicitantes de activación de los servicios de telecomunicaciones, en adición a los demás

documentos (cédula/pasaporte, fotografía, datos generales, dealer u oficina donde fue activado el servicio, así como quién lo vendió, entre otros); que en los casos de cambio de propietarios de servicios de telecomunicaciones se actualicen, con datos biométricos, los nuevos adquirientes (regularmente solo se piden los tres últimos, quedando registrado el anterior propietario).

11. Así mismo, en fecha 5 de junio de 2023, la **Policía Nacional** remite sus comentarios en torno a la Resolución del Consejo Directivo núm. 111-2022, señalando que se solidarizan con los comentarios realizados por **CLARO** señalados en el antecedente núm. 16 de la precitada resolución y que están de acuerdo en requerir *la presentación de un documento de identidad que contenga fotografía del solicitante para la activación y contratación de servicio telefónico, en razón de que dicha medida podría contribuir con el trabajo de seguridad policial que requiera labores de investigación e inteligencia en resolución de casos delictuales, en perjuicio de los ciudadanos.*

II. Sobre el objeto de la consulta pública. -

12. 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.

13. Que, tal y como ha expresado 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 telecomunicaciones; por lo que se hace necesario adaptar las regulaciones de dichos servicios conforme evolucionan los tiempos y lo exige la demanda del mercado, como tal es el caso de las citadas normativas que fueron sometidas a Consulta Pública mediante la Resolución del Consejo Directivo núm. 111-2022.

14. Que, así como fue expuesto por este Consejo Directivo en los considerandos que sirvieron de base para la aprobación de la Resolución del Consejo Directivo núm. 111-2022, producto de las mesas técnicas de regulación y las inquietudes externadas por las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones al equipo técnico del **INDOTEL**, este regulador identificó la necesidad de revisar las disposiciones del 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 vieren 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.

15. Que, en lo referente a la Norma de Calidad del Servicio de Telefonía y Acceso a Internet, a solicitud de las Prestadoras, el **INDOTEL** revisó y realizó cambios de algunos indicadores establecidos en dicha normativa, en base a las observaciones realizadas al respecto por las Prestadoras.

16. Sobre la Norma que regula la Contratación y Activación de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y su ejecución, las Prestadoras han manifestado ante este regulador, los inconvenientes que han presentado al momento de implementar el proceso de validación de los Usuarios, por lo que el mismo fue revisado.

17. En vista de todo lo anterior, el **INDOTEL** como órgano regulador de las telecomunicaciones y en base a las facultades que le otorga la Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98, ha evaluado la necesidad de realizar modificaciones sobre algunas disposiciones precisas adoptadas por las normativas objeto de la consulta pública de la Resolución del Consejo Directivo núm. 111-2022, para así aportar un equilibrio armónico y de bienestar social, en un sistema de libre, leal y sana competencia, y en pleno reconocimiento de los derechos de todos los actores del sector de las telecomunicaciones (Prestadoras y Usuarios).

III. Examen de la competencia del órgano regulador y consideraciones de derecho. -

18. 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.

19. 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.

20. 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**.

21. Que, el artículo 77, literal “c” de la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98, establece como uno de los objetivos de dicha ley, defender y hacer efectivos los derechos de los clientes, usuarios y prestadores de dichos servicios, dictando los reglamentos pertinentes, haciendo cumplir las obligaciones correspondientes a las partes y, en su caso, sancionando a quienes no las cumplan, de conformidad con las disposiciones contenidas en dicha ley y sus reglamentos.

22. 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.

23. 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”.

24. Que tal y como hemos observado en los párrafos que motivaron la adopción de la citada Resolución del Consejo Directivo núm. 111-2020, la cual pone en Consulta Pública algunas disposiciones 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”, la misma se somete a consideración de los interesados con el objetivo preciso de adaptar dichas normativas *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 existente.*

25. 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”.

26. Que, conforme lo establecido por 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.

27. Que, de igual forma el artículo 7 de la referida Ley núm. 167-21, la propuesta de regulación contenida en la Resolución núm. 111-2022 del Consejo Directivo 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.

28. Que, el artículo 33 del Decreto núm. 486-22, que dicta el Reglamento de Aplicación de la Ley núm. 167-21 de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites, reitera los plazos de consulta en los procesos regulatorios, y en particular, establece para las Consultas Públicas sobre propuestas regulatorias que no cumplen con los criterios del artículo 7 de la Ley 167-21, tendrán una duración de veinte (20) días hábiles.

29. Como se expuso en los antecedentes de este acto administrativo, las modificaciones propuestas sobre 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”, colocadas en consulta pública mediante la Resolución del Consejo Directivo núm. 111-2022, fue publicada mediante un extracto haciendo de público conocimiento su aprobación en un periódico de circulación nacional en fecha 23 de diciembre de 2022.

30. Que **COMTEC**, depositó de manera formal ante el **INDOTEL**, su escrito de comentarios en fecha 20 de enero de 2023, por su parte, las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **CLARO** y **ALTICE** depositaron ante este regulador, sus respectivos escritos de observaciones en fecha 23 de enero de 2023, mientras que **TRILOGY** remitió sus argumentos sobre la indicada resolución en fecha 24 de enero de 2023, por lo que se verifica que estos escritos fueron presentados observando las formalidades establecidas conforme las disposiciones consagradas en el ordinal **TERCERO**, en la forma y plazos señalados en la mencionada Resolución del Consejo Directivo núm. 111-2022.

31. Visto lo precedentemente señalado, este Consejo Directivo tiene el deber de ponderar los comentarios que ha recibido por parte de **COMTEC**, **CLARO**, **ALTICE** y **TRILOGY** con ocasión de la puesta en consulta pública de la modificaciones al “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” y cuyas consideraciones al respecto son presentadas en el cuerpo de la presente resolución, los cuales, luego de su evaluación y análisis, han conducido a que este Consejo Directivo adopte modificaciones sobre la propuesta original, que parten estrictamente de las observaciones recibidas, las cuales se incorporan en la parte dispositiva de esta resolución.

IV. Comentarios recibidos de las Partes y motivación del INDOTEL. -

***Consideraciones a los argumentos presentados sobre el artículo 15.2 del “REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO TELEFÓNICO”.**

32. Que **COMTEC**, sobre el indicado artículo 15.2 del “**REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO TELEFÓNICO**”, señala lo que a continuación se transcribe:

Aunque apreciamos que el aumento del plazo para aplicar el crédito en la cuenta del servicio afectado es una mejora para las prestadoras, consideramos oportuno señalar que en ocasión de las sesiones de las mesas técnicas coordinadas por el INDOTEL fue consensuado la pertinencia de revisar los parámetros y plazos aplicables a los casos de los servicios prepagos.

La fundamentación de la necesidad de revisar las disposiciones del artículo 15.1; literal (b) del Reglamento General de Servicio Telefónico¹ y el artículo 8, párrafo II, literal (b) del

¹ 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.

Reglamento General del Servicio de Acceso a Internet² para los casos de avería que afecte a usuarios sin consumo mínimo (prepago), en el hecho de que la normativa vigente (extensión de la vigencia de la recarga por un día o la cantidad de días que se presente la avería) comporta un desequilibrio económico en perjuicio de las prestadoras; lo que se agrava por el hecho de que no se corresponde con la realidad del mercado que ha migrado de planes comerciales con parámetros de tiempo establecidos en días a planes comerciales más eficientes configurados en base a consumo real y por horas.

Propuesta

En consideración de lo anterior, planteamos la modificación del Párrafo del Artículo 15 del Reglamento General de Servicio Telefónico y el Párrafo II del Artículo 8, del Reglamento General del Servicio de Acceso a Internet integrando una redacción similar a la que transcribimos a continuación:

“Para los casos de avería que afecte a usuarios sin consumo mínimo (prepago), se acreditará el tiempo total en que permanezca la avería, aplicándose el crédito con escalas de tiempo contados en periodos por hora”.

33. Que, **CLARO**, sobre el artículo 15.2 del “**REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO TELEFÓNICO**”, señala lo que a continuación se transcribe:

Con respecto a esta disposición en ambas normas citadas, es del interés de Claro Dominicana observar que, como bien se ha establecido en los antecedentes de esta Resolución Núm. 111-2022, en el marco de las reuniones de las mesas técnicas de regulación, las prestadoras expusimos inquietudes y propuestas al equipo técnico del INDOTEL designado para el diálogo respecto de las normas que ameritaban revisión en el corto plazo.

En estas dos normas (Reglamento General de Servicio Telefónico y Norma de Calidad del Servicio de Telefonía y Acceso a Internet), además de la necesidad de ampliación del plazo para la aplicación del crédito en las cuentas de los usuarios, Claro Dominicana llevó al diálogo de las mesas técnicas de regulación la propuesta y solicitud de incluir en las modificaciones normativas un segundo punto que no ha sido plasmado en esta resolución y que fue parte de las propuestas y solicitudes de inclusión en una eventual modificación que se abordaron (y que consta en la minuta recogidas sobre dichas reuniones).

Este segundo punto es el que tiene que ver con el artículo 15.1, literal (b) del Reglamento General de Servicio Telefónico (Resolución No. 110-12) y el artículo 8, párrafo II, literal (b) del Reglamento General del Servicio de Acceso a Internet (Resolución No. 033-2020), ambas disposiciones sobre los casos de averías que afecten a usuarios sin consumo mínimo (prepago), que dispone lo siguiente:

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

² 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.

En este punto Claro Dominicana propuso a la mesa técnica la modificación en la aplicación de los créditos para estos usuarios, debido a que la regla actual (que dispone la acreditación del plazo de vigencia de la última recarga extendiéndose en un día o la cantidad de días que se presente la avería) obedece a un esquema del pasado muy lejano (año 2010) en el cual los paquetes comercializables para los servicios prepago se vendían por días, distinto a como sucede en la actualidad que se comercializan por horas y por días. Dicha disposición debe ser actualizada para evitar propiciar situaciones desventajosas y financieramente perjudiciales para las prestadoras al momento de eventuales compensaciones.

En ese tenor, al disponerse en las supraindicadas normativas un crédito consistente en la extensión de un día completo a la vigencia de la última recarga o paquete, para los casos de avería que afecte a usuarios sin consumo mínimo (prepago), la norma se extralimita y genera un efecto negativo a las prestadoras, que deviene en una desproporcionalidad en la compensación del tiempo de afectación del servicio versus la obligación impuesta a las prestadoras respecto del tiempo de compensación (es decir, 1 día).

Claro Dominicana, en sus propuestas llevadas a la mesa técnica de regulación, solicitó que se modifique este esquema de compensación para los casos de avería que afecten a usuarios sin consumo mínimo (prepago), en aras de procurar de la administración (en este caso del INDOTEL) una buena decisión administrativa que valore objetivamente los intereses de las prestadoras (sin desmedro de los intereses de los usuarios) y en consonancia con lo dispuesto en el artículo 15 (párrafo único) del Reglamento General de Servicio Telefónico (Res. 110-12) y el artículo 8, párrafo II, del Reglamento General del Servicio de Acceso a Internet (Res. 033-2020) en donde se indica que: “El crédito deberá corresponderse con el tiempo total en que permanezca la avería, total o parcial...”

Así las cosas, Claro Dominicana, por medio del presente escrito de comentarios y observaciones, reitera lo propuesto en las mesas técnicas, solicitando que se incluya su propuesta de modificación del artículo 15.1, literal (b) del Reglamento General de Servicio Telefónico (Res. 110-12) y el artículo 8, párrafo II, literal (b) del Reglamento General del Servicio de Acceso a Internet (Res. 033-2020), para los casos de avería que afecten a usuarios sin consumo mínimo (prepago). A tales fines, proponemos la siguiente redacción para que sea incluida en ambas normas:

Redacción sugerida:

“Para los casos de avería que afecte a usuarios sin consumo mínimo (prepago), se acreditará el tiempo total en que perdure la avería, aplicándose el crédito con escalas de tiempo contados en períodos por hora”.

34. Que sobre lo señalado por **COMTEC** y **CLARO** respecto al Artículo 15.2 del “REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO TELEFÓNICO” este Consejo Directivo del **INDOTEL** acoge la redacción sugerida, la cual se verá reflejada en la versión definitiva de la presente resolución.

***Consideraciones a los argumentos presentados sobre el artículo 8 párrafo III del “REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET”.**

35. Que **COMTEC**, tiene a bien argumentar lo siguiente sobre el artículo 8 párrafo III del “REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET”:

Apreciamos que el aumento del plazo es una mejora para las prestadoras, reiteramos los comentarios precedentes en los cuales ya hemos compartido observaciones y planteada propuesta de inclusión del siguiente texto:

"Para los casos de avería que afecte a usuarios sin consumo mínimo (prepago) se acreditará el tiempo total en que permanezca la avería aplicándose el crédito con escalas de tiempo contados en períodos por hora".

36. Que, en lo referente al Artículo 8 párrafo III del “REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET”, la Prestadora **CLARO**, sugiere lo siguiente:

Con respecto a esta disposición en ambas normas citadas, es del interés de Claro Dominicana observar que, como bien se ha establecido en los antecedentes de esta Resolución Núm. 111-2022, en el marco de las reuniones de las mesas técnicas de regulación, las prestadoras expusimos inquietudes y propuestas al equipo técnico del INDOTEL designado para el diálogo respecto de las normas que ameritaban revisión en el corto plazo.

En estas dos normas (Reglamento General de Servicio Telefónico y Norma de Calidad del Servicio de Telefonía y Acceso a Internet), además de la necesidad de ampliación del plazo para la aplicación del crédito en las cuentas de los usuarios, Claro Dominicana llevó al diálogo de las mesas técnicas de regulación la propuesta y solicitud de incluir en las modificaciones normativas un segundo punto que no ha sido plasmado en esta resolución y que fue parte de las propuestas y solicitudes de inclusión en una eventual modificación que se abordaron (y que consta en la minuta recogidas sobre dichas reuniones).

Este segundo punto es el que tiene que ver con el artículo 15.1, literal (b) del Reglamento General de Servicio Telefónico (Resolución No. 110-12) y el artículo 8, párrafo II, literal (b) del Reglamento General del Servicio de Acceso a Internet (Resolución No. 033-2020), ambas disposiciones sobre los casos de averías que afecten a usuarios sin consumo mínimo (prepago), que dispone lo siguiente:

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

En este punto Claro Dominicana propuso a la mesa técnica la modificación en la aplicación de los créditos para estos usuarios, debido a que la regla actual (que dispone la acreditación del plazo de vigencia de la última recarga extendiéndose en un día o la cantidad de días que se presente la avería) obedece a un esquema del pasado muy lejano (año 2010) en el cual los paquetes comercializables para los servicios prepago se vendían por días, distinto a como sucede en la actualidad que se comercializan por horas y por

días. Dicha disposición debe ser actualizada para evitar propiciar situaciones desventajosas y financieramente perjudiciales para las prestadoras al momento de eventuales compensaciones.

En ese tenor, al disponerse en las supraindicadas normativas un crédito consistente en la extensión de un día completo a la vigencia de la última recarga o paquete, para los casos de avería que afecte a usuarios sin consumo mínimo (prepago), la norma se extralimita y genera un efecto negativo a las prestadoras, que deviene en una desproporcionalidad en la compensación del tiempo de afectación del servicio versus la obligación impuesta a las prestadoras respecto del tiempo de compensación (es decir, 1 día).

Claro Dominicana, en sus propuestas llevadas a la mesa técnica de regulación, solicitó que se modifique este esquema de compensación para los casos de avería que afecten a usuarios sin consumo mínimo (prepago), en aras de procurar de la administración (en este caso del INDOTEL) una buena decisión administrativa que valore objetivamente los intereses de las prestadoras (sin desmedro de los intereses de los usuarios) y en consonancia con lo dispuesto en el artículo 15 (párrafo único) del Reglamento General de Servicio Telefónico (Res. 110-12) y el artículo 8, párrafo II, del Reglamento General del Servicio de Acceso a Internet (Res. 033-2020) en donde se indica que: “El crédito deberá corresponderse con el tiempo total en que permanezca la avería, total o parcial...”

Así las cosas, Claro Dominicana, por medio del presente escrito de comentarios y observaciones, reitera lo propuesto en las mesas técnicas, solicitando que se incluya su propuesta de modificación del artículo 15.1, literal (b) del Reglamento General de Servicio Telefónico (Res. 110-12) y el artículo 8, párrafo II, literal (b) del Reglamento General del Servicio de Acceso a Internet (Res. 033-2020), para los casos de avería que afecten a usuarios sin consumo mínimo (prepago). A tales fines, proponemos la siguiente redacción para que sea incluida en ambas normas:

Redacción sugerida:

“Para los casos de avería que afecte a usuarios sin consumo mínimo (prepago), se acreditará el tiempo total en que perdure la avería, aplicándose el crédito con escalas de tiempo contados en períodos por hora”.

37. Que sobre lo señalado por **COMTEC** y **CLARO** respecto al artículo 8 párrafo III del “REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET” este Consejo Directivo del **INDOTEL** acoge la redacción sugerida, la cual se verá reflejada en la versión definitiva de la presente resolución.

***Consideraciones a los argumentos presentados sobre el artículo 8, de la “NORMA DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA Y ACCESO A INTERNET”.**

38. Que sobre el contenido del artículo 8, de la “NORMA DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA Y ACCESO A INTERNET”, tenemos que señalar que **COMTEC**, señala en sus comentarios, lo siguiente:

Artículo 8

Preliminarmente, entendemos que las modificaciones planteadas en la consulta pública de la Norma de Calidad del Servicio de Telefonía y Acceso a Internet, concernientes a los incrementos de los parámetros de tiempo en los indicadores 4, 6 Y 13.

Sin embargo, entendemos que deben ser objeto de revisión y ajuste algunos parámetros, en especial los concernientes a nivel de calidad de conexión de voz.

Numeral 14 Artículo 8:

a) *La redacción puesta en consulta pública resulta confusa respecto del objetivo de la norma: si se mantiene el criterio vigente de 95% de los casos o cambia al 100% de los casos; en este sentido se plantea revisar la redacción para que no haya espacio a diferentes interpretaciones que dificulten la aplicación eficiente de la norma.*

Es oportuno tomar en consideración que el desempeño de ninguna red o servicio puede ser garantizada en el 100% de los casos, salvo en el escenario de pruebas de laboratorio donde las condiciones son controladas, situación que no se presenta en la realidad operativa de las redes; por lo que establecer ese indicador conllevaría establecer una obligación de imposible cumplimiento. En consecuencia, se plantea la revisión y ajuste de todos los indicadores de la propuesta en consulta pública para alinearlos a las mejores prácticas en materia regulatoria y la escala asumida por el INDO TEL en su informe de calidad del año 2021 con un porcentaje menor a 100%; por consistencia con los indicadores ya establecidos planteamos que sea 95%.

b) *Aunque el incremento de los objetivos planteados tenga como referencia las recomendaciones citadas de la UIT, es pertinente considerar que las metas planteadas son se corresponden a casos de laboratorio donde todas las condiciones están controladas, lo que se aleja a la realidad operativa de las redes. En reconocimiento de lo anterior, el INDO TEL definió una escala para la calificación de la calidad de conexión de voz en ocasión del informe de calidad de red correspondiente al año 2021 acorde a la cual la calificación de "Bueno" tiene un valor entre $3 \leq$ y < 4 .*

En base a las consideraciones precedentes, planteamos la revisión y ajuste de los objetivos aplicables a la calidad de conexión de voz según el siguiente detalle:

- i. *MOS \geq 3.5*
- ii. *PESQ \geq 3*
- iii. *POLQA \geq 3.5*
- iv. *Factor R \geq 75*

39. Que, en los comentarios de **CLARO**, sobre el artículo 8, de la "NORMA DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA Y ACCESO A INTERNET", expresa que:

Artículo 8: Indicadores claves de calidad

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 $\geq 98\%$ de los casos.

Comentario:

En relación con la propuesta de este artículo 8 de la norma de calidad del servicio de telefonía y acceso a internet, Claro Dominicana propone las siguientes modificaciones, que ya fueron planteadas en las mesas técnicas de regulación.

8.5 Proporción de SMS con éxito (PSMSE) - (Successful SMS Ratio) y 8.6 Tiempo de Entrega de Mensajes de Texto SMS de extremo a extremo (TESMS):

Tanto para el artículo 8.5 como para el artículo 8.6, la nota o modificación que reza “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” debe aplicarse a ambos indicadores de SMS: “Proporción de SMS con éxito (PSMSE) –(Successful SMS ratio) y “Tiempo de Entrega de Mensajes de Texto SMS de extremo a extremo (TESMS).

Conforme planteáramos en una presentación que hiciéramos en una de las reuniones de trabajo de las mesas técnicas de regulación, el impedimento técnico de tener centralizado los SMS en un SMS-C redundante aplica para cualquier indicador dentro de dicha red. Es por esto que solicitamos la siguiente redacción del artículo 8.6, para que en términos técnicos sea posible materializar el alcance de dicho objetivo.

Redacción sugerida:

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

Valor objetivo de:

≤ 20 seg para $\geq 98\%$ de los casos.

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.

8.14. Calidad de Conexión de Voz.

En lo que respecta al numeral 14 (Calidad de Conexión de Voz), en el documento no se visualiza si el objetivo está orientado al 95% de los casos (como actualmente está) o cambia al 100% de los casos. Solicitamos y recomendamos modificar los objetivos propuestos, debido a que los parámetros actuales y los planteados aplican para resultados de laboratorio donde todas las condiciones están controladas. Los valores de MOS 3.5 en adelante son resultados buenos para una red.

De hecho, en el informe de calidad de red realizado por el INDOTEL en el año 2021 para el indicador de calidad de conexión de voz indican la siguiente escala, donde la letra B con una calificación "Bueno" tiene un valor de $3 \leq B < 4$.

CALIDAD DE LA CONEXIÓN DE LA VOZ		
Calificación	Letras	Valor
Excelente	A	$A \geq 4$
Bueno	B	$3 \leq B < 4$
Regular	C	$2 \leq C < 3$
Malo	D	$D < 3$

Redacción sugerida:

8.14. Calidad de Conexión de Voz:

MOS ≥ 3.5

PESQ ≥ 3

POLQA ≥ 3.5

Factor R ≥ 75

40. Que, sobre la citada propuesta regulatoria, tenemos que **ALTICE**, señala en sus comentarios, lo siguiente:

Artículo 8: Indicadores claves de calidad

Tiempo de establecimiento de Llamada (TELL) - Para telefonía fija: Valor objetivo de:
 ≤ 10 seg para el 100% de los casos

Comentario:

Revisar la congruencia de la secuencia numérica de la Norma y de la propuesta de modificación de la misma, ya que el numeral 4 de los indicadores corresponde al servicio móvil, no al fijo, el cual se describe en el numeral 13 de la Norma.

Por otro lado, es importante que se tome en cuenta que ningún indicador de calidad puede ser garantizado al 100%, sugerimos ajustar el objetivo hasta 99%, para que este refleje una mejora en la calidad y al mismo tiempo se ajuste a la realidad de la operación de una red pública.

Tiempo de establecimiento de Llamada (TELL) - Para Telefonía móvil: Valor objetivo de:
 ≤ 10 seg para el 100% de los casos

Comentario: Conforme indicamos en el comentario al numeral 4, solicitamos revisar la congruencia de la secuencia numérica de la Norma y de la propuesta de modificación de la misma, ya que el numeral 13 de los indicadores corresponde al servicio fijo, no al móvil, el cual se describe en el numeral 4 de la Norma. Por otro lado, es importante que se tome en cuenta que ningún indicador de calidad puede ser garantizado al 100%, sugerimos

ajustar el objetivo hasta 99%, para que este refleje una mejora en la calidad y al mismo tiempo se ajuste a la realidad de la operación de una red pública.

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):*

Comentario: *Se solicita aclarar si los nuevos objetivos definidos para este indicador serán obligatorios o las prestadoras determinarán cual o cuales indicadores estarían presentando.*

El plazo de 20 días otorgados no ha resultado suficiente para la evaluación exhaustiva de la posibilidad de cumplimiento o no de los objetivos definidos, ni las implicaciones para la empresa implementar y estar en condiciones de entregar de los nuevos objetivos definidos.

Considerando que lo indicado corresponde a recomendaciones, los objetivos no necesariamente son cónsonos con una red en operación, pues en nuestra experiencia se corresponden pruebas teóricas de redes. Aun así, anticipamos que, para la reconexión de la data necesaria para ofrecer las métricas incluidas en la propuesta, sería necesario hacer modificaciones e inversiones adicionales a la red, que no se encuentran actualmente contempladas en los procesos operativos de la empresa, con lo cual se hace necesario solicitar que:

1. *Se nos preserve el derecho de presentar comentarios adicionales a estos nuevos objetivos, una vez se concluya la revisión de las recomendaciones de la IJIT incluidas en esta nueva versión de texto.*

2. *Solicita la creación de una mesa de trabajo técnica para tratar la forma de implementación de estos y como se estaría reflejando la información.*

Entendemos necesario someter a su consideración que el plazo para la entrada en vigencia de los cambios no sea menor a 18 meses a partir de la aprobación, este plazo solo toma en cuenta los tiempos de implementación de los ajustes, y estima tiempos razonables para la recepción de nuevos equipos que se pudieran requerir.

41. Que sobre el comentario realizado por **COMTEC** acerca del indicador de “Calidad de la Conexión de Voz”, este Consejo Directivo acoge la solicitud de que sea para el 95% de los casos tal como lo establece la Norma de Calidad del Servicio de Telefonía y Acceso a Internet.

42. Que, en respuesta a los cambios sugeridos por **COMTEC** y **CLARO** sobre los valores objetivos planteados para el indicador de “Calidad de la Conexión de Voz”, este Consejo Directivo entiende prudente acoger parcialmente las redacciones sugeridas, adaptando el valor objetivo del Factor R (Modelo E) establecido para que sea mayor o igual a 70, colocando los valores o

rangos equivalentes a los demás modelos propuestos de conformidad a las recomendaciones internacionales de la UIT indicadas.

43. Que este Consejo Directivo, respecto a los indicadores de “Proporción de SMS con éxito (PSMSE)” y “Tiempo de Entrega de Mensajes de Texto SMS de extremo a extremo (TESMS)” acoge parcialmente la redacción sugerida por la empresa prestadora **CLARO** al indicador 6 o TESMS, colocando solamente la nota al pie.

44. Este Consejo Directivo, sobre el comentario de **ALTICE** acerca del indicador de “Calidad de la Conexión de Voz”, desea aclarar que lo que **INDOTEL** propuso con la Resolución núm. 11-2022 es colocar el equivalente al valor de Factor R establecido en los demás modelos de medición de Calidad de Conexión de Voz (MOS, POLQA, PESQ), de conformidad a las recomendaciones internacionales de la UIT y acogiendo la solicitud de una de las prestadoras en las mesas técnicas sostenidas al respecto. Adicionalmente y, tal como fue expresado previamente, este Consejo Directivo acoge parcialmente adaptar el valor objetivo del Factor R (Modelo E) establecido para que sea mayor o igual a 70, colocando los valores o rangos equivalentes a los demás modelos propuestos de conformidad a las recomendaciones internacionales de la UIT previamente indicadas.

***Consideraciones a los argumentos presentados sobre el artículo 10.2 de la “NORMA QUE REGULA LA CONTRATACIÓN Y ACTIVACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES”.**

45. Que, sobre el particular **COMTEC**, expone en su escrito, lo que a continuación se transcribe:

Apreciamos como una mejora integrar los medios virtuales para la contratación de servicios en el texto planteado en el documento presentado a consulta pública. Sin embargo, el impacto positivo de esta mejora queda neutralizado por efecto de la permanencia de algunos requisitos: fotografía del usuario, firma coincidente con documento de identidad, información complementaria no vinculada a la contratación ni prestación del servicio.

Reiteramos las consideraciones y planteamientos formales de COMTEC y de sus empresas miembros, respecto de la necesidad de adecuar la normativa especial a las mejores prácticas de internacionales que promueven el uso eficiente de la tecnología en los procesos de contratación de servicios públicos y el despliegue de una nueva gama de soluciones técnicas y comerciales para responder la cambiante demanda de un mayor número de usuarios de diferentes segmentos socioeconómicos.

Por otra parte, es importante ponderar que en lo concerniente a la validación de la cedula de identidad de los usuarios, la normativa propuesta implicaría imponer a las prestadoras de servicios de telecomunicaciones la verificación de documentos emitidos por el Estado lo cual resulte ajeno al objeto de la contratación la prestación de sus servicios. Lo anterior, sin perjuicio de la potencialidad de generar un trato discriminatorio entre los usuarios titulares de cedula de identidad y electoral respecto de los portadores de tarjetas de Residencia y Pasaportes que no tendrían esta restricción.

Propuesta

Se plantea la eliminación de los siguientes requisitos de la redacción de la sección 10.2 del inciso i) del Artículo 10:

- *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.*
- *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.*

46. Que, sobre el artículo 10.2 de la “NORMA QUE REGULA LA CONTRATACIÓN Y ACTIVACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES”, tenemos que **CLARO**, señala en sus comentarios, lo siguiente:

Con la evolución de la forma y la velocidad con la que los usuarios demandan la provisión de productos y servicios en la actualidad, más los avances tecnológicos de las plataformas de la industria de servicios (incluyendo la nuestra como la más avanzada) la Norma de Contratación y Activación de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Resolución No. 070-19, que en lo adelante referiremos como “La Resolución”) ha quedado obsoleta y, como lo demuestra la experiencia en los pocos países donde se han adoptado normas similares, este tipo de medidas resultan de imposible cumplimiento y escaso o ningún beneficio para la sociedad en su totalidad.

En Claro Dominicana, saludamos la decisión del INDOTEL de, en función de las conversaciones y discusiones de los diferentes temas y situaciones que afectan al sector con esta norma (llevadas a las reuniones de las mesas técnicas de regulación), modificar algunos aspectos de este instrumento regulatorio para la contratación y activación de los servicios públicos de telecomunicaciones. Sin embargo, no quisiéramos que este esfuerzo adolezca de visión futurista y acorde con el avance hacia donde se está moviendo la industria de servicio y se convierta en un obstáculo para el acceso indiscriminado a los servicios y para que las empresas del sector podamos cumplir con las demandas de nuestros clientes.

Esta consulta pública es una excelente oportunidad para revisar la pertinencia de la norma y, en cualquier caso, de modificarla para transformarla en una norma que facilite las formas de contratación y adquisición de bienes y servicios de manera fácil, ágil y acorde a las tendencias contemporáneas, entre las cuales está la virtualización y la digitalización.

La Resolución establece obligaciones para las prestadoras de servicios de telecomunicaciones de poca o ninguna efectividad práctica y que coliden con el ejercicio de derechos fundamentales de los usuarios constitucionalmente establecidos. El alcance del artículo 10 es totalmente opuesto a las tendencias regulatorias que buscan mejorar la experiencia de los usuarios y contribuir a la masificación de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como al respeto de los datos personales de los usuarios. La forma en que está configurado el artículo 10 de La Resolución, representa para nuestro

sector un fardo muy pesado para el salto de calidad que debemos dar en el proceso de provisión de nuestros servicios al usuario.

Aunque las intenciones de las autoridades al establecer este tipo de medidas son, sin dudas, las mejores, la realidad es que las mismas representan limitaciones o vulneraciones a derechos de gran importancia. En ese sentido, las obligaciones de registro y validación de identidad impuestas en el artículo 10 resultan contrarias a los principios constitucionales de legalidad, reserva de ley y razonabilidad. El principio de legalidad obliga a que para poder interferir con el ejercicio de un derecho fundamental debe intervenir el legislador. Nuestra jurisprudencia constitucional ha sido constante al establecer que solo por ley, en los casos permitidos por nuestra Constitución, podrá regularse el ejercicio de los derechos y garantías fundamentales respetando su contenido esencial y el principio de razonabilidad³.

Cuando el INDOTEL, en un ejercicio de su facultad reglamentaria, emite la Norma 070-19, y en la misma incluye disposiciones que limitan derechos fundamentales como el de protección de datos personales y el de acceso a servicios de telecomunicaciones, atribuciones que están reservadas expresamente a la ley, se produce una vulneración al principio de legalidad, que a su vez infringe la confianza que demanda la seguridad jurídica establecidos en el artículo 110 de nuestra Constitución.

En lo referido a la falta de razonabilidad de la Resolución, el artículo 74.2 de la Constitución establece que las leyes que regulan derechos fundamentales, para ser válidas, deben ser respetuosas del contenido esencial y el principio de razonabilidad. Poniendo de lado de que la Norma 070-19 cuestionada no es una ley, y por ende tiene un vicio de nulidad, válido es hacer el análisis de que si esta regulación cuestionada es justa y útil que justifique que se ordenen e impongan obligaciones de hacer o no hacer a las personas físicas y jurídicas. En términos reales las medidas impuestas en el artículo 10 imposibilitan el ejercicio de derechos a miles de ciudadanos que no disponen de una documentación “válida” en los términos de la norma para poder contratar servicios de telecomunicaciones. Asimismo, se impone una obligación a la totalidad de los usuarios de un servicio público bajo el supuesto de que podría contribuir a combatir la criminalidad, resultando (según los análisis hechos en algunas jurisdicciones como la chilena), de muy bajo impacto y por ende una medida desequilibrada o desproporcionada. En consecuencia, la norma 070-19, y sus modificaciones, deviene en inconstitucional, por vulnerar derechos fundamentales y limitar el acceso a un servicio público.

En Chile, por ejemplo, se ha considerado respecto de esta disyuntiva que “más allá de la confianza que podamos tener o no en nuestras instituciones, el proyecto no cumple con ninguno de los tres criterios del test de proporcionalidad que, conforme estándares internacionales, debiese cumplir cualquier medida susceptible de afectar derechos o garantías fundamentales: idoneidad, necesidad y proporcionalidad. La medida no es idónea para alcanzar los objetivos propuestos, por cuanto existen otras formas de cometer delitos en el anonimato y la experiencia comparada ha demostrado que iniciativas similares no han logrado disminuir el tipo de delitos que se propone combatir. Tampoco resulta necesaria, según reconoció la misma PDI al señalar, en sesión legislativa del 15 de junio, que existen otros medios para lograr identificar a los delincuentes, pero que la medida en cuestión lo haría “mucho más fácil”. Y en ningún

³ 1 TC/0031/13 del 15 de marzo de 2013

caso resulta proporcional, al implicar el sacrificio del derecho al anonimato de todos los chilenos, con la única finalidad de poder identificar – en el mejor de los casos – a un grupo de personas que representa el 0,05% de la población⁴ (Subrayado CRG). Es decir, que sacrifico los derechos del 99.5% de la población para potencialmente atrapar al 0,05%, lo cual configura un escenario de desproporcionalidad, máxime cuando tomamos en cuenta que se trata solo de una posibilidad eventual, potencial e hipotética; mientras que la captura total de información es una certeza.

De otro lado, no existe en la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98 referencia alguna que permita construir el argumento de la obligación de registro y validación de identidad de los usuarios en todos los escenarios. Al imponer la obligación de “validar” la identidad de los usuarios que vayan a activar líneas móviles, el regulador está exigiendo una acción que resulta ajena a las actividades necesarias y propias para la provisión de sus servicios, y a la vez de imposible cumplimiento por diversas razones. Si el registro resulta de imposible cumplimiento en muchos casos, la “validación” además de ser desmedida, es todavía más complicada de cumplir.

Claro Dominicana ha manifestado en todas las reuniones y discusiones de las mesas técnicas de regulación que La Resolución resulta de imposible cumplimiento, entre otras razones, por existir una limitación en los documentos que se puede utilizar para validar al usuario del servicio. No todos los documentos de identidad pueden ser validados, pues solo se dispone actualmente de la base de datos de cédulas provista por la Junta Central Electoral para su validación. La validación de identidad tampoco es posible en todos los casos, porque en los casos de pasaportes y carné de residencia no existe (como con la cédula) una base de datos accesible para las prestadoras contra la cual estas puedan validar dichos documentos. Por tanto, en los casos que comercialmente aplique, de existir alguna obligación por parte de las prestadoras debería ser simplemente de registro; quedando por parte del usuario la responsabilidad de suministrar una información veraz.

También hemos expuesto que nuestros clientes se han sentido afectados por las disposiciones de la norma, ya que la misma impacta su intimidad y su derecho a auto determinación informativa y protección de datos. Son numerosos los casos de personas que se niegan a dar sus datos y más grande aun es el rechazo para tomarse una fotografía (práctica que al parecer es única en el mundo).

Las obligaciones establecidas tienen un impacto en el acceso a un servicio público, como lo es servicio de telecomunicaciones, y configuran obstáculos que, lejos de garantizar el acceso universal a lo que se considera un derecho fundamental a acceder a servicios de telecomunicaciones, lo restringe significativamente, si tomamos en cuenta que en nuestro país alrededor de un 90% de los servicios telefónicos móviles son preparados. Exigir documentos de identidad o registrar la dirección permanente, cuando la misma ya reposa en la cédula de identidad, entre otras informaciones poco relevantes incluidas en la norma, dificulta el acceso a servicios a personas pertenecientes a grupos marginados de bajos ingresos entre ellos personas migrantes y miles de dominicanos que no han podido obtener una documentación válida en los términos de la norma. Esta situación genera una inequidad en el acceso que debería el principal foco de atención de nuestro regulador.

⁴ BORDACHAR, Michel “El padrón del mal: irregularidades, inconstitucionalidad y vigilancia estatal de los datos telefónicos”
Accesible en <https://www.derechosdigitales.org/author/michelle/>

La norma no ofrece solución real y practica que garantice la prestación de servicios de telecomunicaciones al alto volumen de personas extranjeras indocumentadas que existe en la República Dominicana. Las obligaciones establecidas en este sentido tienen un impacto restrictivo en el acceso a un servicio público, como lo es el servicio de telecomunicaciones, y configuran obstáculos que, lejos de garantizar el acceso universal a lo que se considera un derecho fundamental a acceder a servicios de telecomunicaciones, lo restringe significativamente.

El artículo 10 de la norma 070-19 debería ser eliminado y/o sustituido por un mecanismo de activación de líneas móviles acorde a la realidad comercial de este producto y en consonancia con las buenas prácticas internacionalmente llevadas, principalmente para servicios móviles prepagados.

La regulación debe ser legítima, razonable, flexible y adaptarse a las expectativas de los usuarios que aspiran a disponer con facilidad servicios de telecomunicaciones de manera ágil y segura. En ese sentido y con miras a contribuir a un proceso de revisión serio y profundo sobre el proceso de validación de usuarios de telefonía móvil enumeramos los aspectos que, entendemos, el proceso de revisión del artículo 10 de la Norma 070-19 debe considerar:

1. Distinción de requisitos para servicios móviles tarifarios y prepagados.

El artículo 10 de la Norma 070-19 es muy general y no hace distinción alguna entre servicios móviles tarifarios y prepagados los cuales responden a realidades muy distintas; y que todas las empresas de telecomunicaciones hacen distinción en su propuesta de valor, en los términos financieros entre otros aspectos. A los fines de las prestadoras, en los servicios móviles prepago no existe ninguna necesidad práctica de contar con datos personales de usuarios ya que no se emiten facturas, ni cuentas por pagar ni por cobrar, por lo que no hay objeto en evaluar o conocer el historial crediticio del usuario. En consecuencia, reiteramos que los requisitos y el proceso a seguir para activación y validación de servicios móviles tarifarios y prepagos deben ser diferentes y están indicados en la propuesta de redacción que a continuación transcribimos:

1. A) Servicios pospago:

Artículo 10.1 *Al momento de la contratación y previo a la activación de los servicios de telefonía móvil tarifario o pospago, la prestadora deberá establecer mecanismos para el registro de la información básica para la identificación del usuario que titula.*

Párrafo:

El registro de la identificación del usuario titular del servicio de telefonía móvil se efectuará utilizando como fuente primaria de los datos personales un documento acreditativo de identidad (cédula de identidad, pasaporte, licencia de conducir o carné de residencia), haciéndose constar los siguientes datos:

- Nombres y Apellidos*
- Número de Cédula de identidad (a ser validada con el sistema de la Junta Central Electoral) de Carné de Residencia, licencia de conducir 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.*
- *Firma⁵*
- *IMEI vinculado al IMSI*
- *Número de teléfono asignado*

1. B) Servicios Prepago:

En las oficinas de las prestadoras al momento de la contratación y previo a la activación de los servicios de telefonía móvil prepagada, la prestadora deberá registrar la identificación de los usuarios.

Párrafo II: En caso de activación de líneas móviles prepago en canales externos de las prestadoras, las líneas serán activadas con un código particular asociado al canal, quedando bajo responsabilidad del usuario adquirente del servicio, realizar el auto registro de la línea a través de los medios dispuestos por las prestadoras.

La identificación del usuario titular del servicio de telefonía móvil directamente en las oficinas de la prestadora de servicio se efectuará mediante un documento acreditativo de identidad (cédula de identidad o equivalente en el país de nacionalidad del usuario, pasaporte, licencia de conducir o carné de residencia), haciéndose constar los siguientes datos:

- *Nombres y Apellidos*
- *Número de Cédula de identidad (a ser validada con el sistema de la Junta Central Electoral) de Carné de Residencia, licencia de conducir o de Pasaporte*
- *Registro Nacional de Contribuyentes (RNC), en el supuesto de personas jurídicas, y se hará constar en la denominación social*
- *Número de teléfono asignado*

2. Proceso de Activación Diferenciado a través de Canales Externos de las Prestadoras

La Norma debe establecer un proceso diferenciado para activación y contratación de servicios móviles realizados en los diversos canales de distribución de servicios de las prestadoras.

Para el caso de activaciones de servicios realizadas a través de los distribuidores se sugiere la implementación formal de un método de activación que permita que las líneas sean creadas con un código particular asociado a un distribuidor determinado y que se permita su activación quedando bajo responsabilidad del usuario final la obligación de registrar la línea a su nombre mediante los mecanismos de auto registro dispuestos por

⁵ en La sentencia núm.. 1671, del 31 de octubre de 2018, la Suprema Corte de Justicia estableció que “Considerando, que aun cuando se comprueba que la hoy recurrente no firmó el indicado contrato en la forma que lo hace en su cédula de identidad y electoral, sino que más bien colocó sus iniciales, esta situación no es óbice para determinar la irregularidad del acto, toda vez que en materia civil ordinaria no existe previsión legal o reglamentaria que imponga a la parte obligada en un contrato a firmar en la forma que ha sido fijada en su documento de identidad, o que por otro lado, disponga algún impedimento para que dicha parte obligada firme haciendo figurar sus iniciales para demostrar su consentimiento; que en esos casos y ante la denegación de la firma por parte de quien se obliga, los jueces del fondo,

las prestadoras. Estos mecanismos pueden ser el canal telefónico, la página web, aplicaciones, USSD, entre otros que se desarrollen en un futuro.

Con esta disposición aspiramos se disminuya la práctica de usurpación de identidad para activación de líneas móviles, que ha sido uno de los principales reclamos de los usuarios y del propio INDOTEL ya que se tendrá un control más efectivo respecto al distribuidor particular que activo el servicio, y las líneas estarán asociadas al mismo hasta tanto sea registrada a nombre del propio cliente.

Es necesario que el INDOTEL refuerce efectivamente que la obligación de los usuarios es aportar datos ciertos al momento de la contratación de los servicios, conforme lo dispone el artículo 13, literal (g) del Reglamento de Obligaciones y Derechos de los Usuarios y Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Proponemos la siguiente redacción, para facilitar esta distinción en los canales de las prestadoras:

2. A) Servicio Pospago

Artículo 10.3. *Toda contratación y activación de una nueva línea de telefonía móvil tarifaria personal podrá 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 (página web, aplicaciones, otros medios) permitiendo la autogestión del mismo a través de mecanismos que cumplan con los sistemas de registro 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 cada vez que el SIM se registre en la red de la prestadora.*

2.B) Servicio Prepago

Artículo 10.3. *Toda contratación y activación de una nueva línea de telefonía móvil prepagada personal podrá 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 o presenciales de la prestadora (página web, aplicaciones, otros medios) permitiendo la autogestión del mismo a través de mecanismos que cumplan con los sistemas de registro de identidad en línea requeridos en la presente norma. Las prestadoras deberán registrar cada vez que el SIM se registre en la red de la prestadora.*

Para las líneas activadas en canales externos de las prestadoras los usuarios deberán autoregistrarlas a través del canal telefónico, la página web, aplicaciones, USSD, entre otros medios dispuestos por la prestadora.

Tratamiento y validación para clientes existentes en cuanto a la activación de nuevos servicios.

Es inconcebible que para la provisión de un nuevo servicio a un cliente existente y ya validado por las prestadoras en sus bases de datos, La Resolución nos exija validar nuevamente al usuario y, peor aún, 1) hacerlo ir a una oficina, 2) tomarse una foto y 3) firmar un contrato, cuando La Resolución misma prevé mecanismos de contratación

verbal, por vía telefónica y por medios tanto electrónico como físico, así como cualquier otro medio que pueda generar una constancia de la voluntad del usuario de contratar o modificar un servicio contratado.

Es inaplazable que la normativa permita la contratación de un nuevo servicio a un cliente existente con flexibilización de la información a requerir al usuario si este ya existe como cliente de la prestadora y sus datos reposan en la base de clientes registrados en la prestadora.

Para que tengamos una idea de lo poco racional que resulta esto, sectores como la banca, en donde se resguardan y cuidan intereses y bienes más preciados, no requieren de presencialidad para la contratación o apertura de nuevos productos y servicios de clientes existentes de la entidad financiera.

Y es que así va moviéndose el mundo respecto de la apertura y facilidades que se brindan a los usuarios para la contratación de bienes y servicios. Las telecomunicaciones no son la excepción, por lo que el regulador debe procurar dotar al mercado con normas que contribuyan a la adopción e implementación de esas innovaciones. En la actualidad contamos con la tecnología de eSim o tarjeta SIM electrónica, la cual, entre otros magníficos atributos que ofrece a los usuarios, permite la autogestión del servicio móvil por parte del cliente, sin que exista necesidad alguna de que la prestadora o sus representantes tengan contacto físico con el usuario. La Resolución 070-19 se constituye en un obstáculo a su desarrollo y no facilita este beneficio de los usuarios.

En nuestro país, por ejemplo, ya un alto porcentaje de los equipos móviles (incluso equipos de baja gama) que tenemos en inventario están dotados de la habilitación del eSim o tarjeta SIM electrónica, que permite la provisión del servicio móvil con la entrega de un código QR al usuario para que éste complete el proceso a través de simples pasos o acciones en su móvil.

Todo esto es parte del onboarding o integración digital en el proceso de contratación de bienes y servicios: solicitudes y compras por medios digitales o remotos, firmas o aceptación y pagos de la transacción por esas mismas vías y entregas que pueden ser electrónicas también, o físicas por mensajería. Tendencias regulatorias y facilidades de los procesos de contratación que buscan eficientizarlos y mejorar la experiencia del usuario, contribuyendo así con el acceso y masificación de estos servicios públicos. Paradójicamente quienes contamos con la tecnología para hacerlo, no hemos podido implementarlo plenamente.

¿Qué impide en la República Dominicana (uno de los países con mayor avance y desarrollo en servicios de telecomunicaciones de América Latina) hacer esto posible en el sector? Un requisito de presencialidad y fotografía (para el caso de servicios móviles) de una norma invasiva del ámbito de la privacidad, rígida y obsoleta del regulador sectorial. Requisito que no encontramos en ninguna otra regulación normativa (nacional o internacional) de activación y contratación de servicios de telecomunicaciones o cualquier otro servicio público.

Este requisito invasivo, y no exigible para la obtención de servicios públicos similares al servicio de telecomunicaciones, sin duda alguna, impacta la intimidad de los usuarios y su derecho constitucionalmente protegido a la privacidad, por lo que debe eliminarse. A

partir de su imposición las prestadoras hemos tenido cientos de reclamos y negativas de nuestros usuarios, quienes alegan estar en desacuerdo con dicha medida, lo cual ha incentivado la búsqueda de mecanismos alternos para esquivar dicho proceso, sin que esto sea de control por parte de las prestadoras.

No debe existir en nuestro sector la obligatoriedad de contratación únicamente presencial, ni la validación rígida (como si fuera un nuevo cliente) para quienes ya son parte de la base de datos de clientes de las prestadoras. La norma, en concordancia con algunas de sus disposiciones (artículo 5.2), debe permitir materializar la posibilidad y facilidad de, que usuarios y prestadoras puedan concretar la solicitud y provisión de servicios de manera verbal, por la vía telefónica y por medios tanto electrónico como físico, así como cualquier otro medio que pueda generar una constancia de la voluntad del usuario de contratar o modificar un servicio contratado.

Otro elemento que el INDOTEL no ha considerado en esta norma y que solicitamos incluir es la obligación del usuario de brindar información veraz y completa al momento de solicitar y contratar el servicio e informar a la prestadora de cualquier cambio de esta durante la vigencia del contrato. Pareciera, de lo que se lee en el párrafo del artículo 10.1, que la obligación respecto de los datos está sólo del lado de la prestadora, que en este caso no es quien tiene la mayor responsabilidad sobre la información a poblar del usuario.

En lo que tiene que ver con la activación de servicios prepagos, debe hacerse una distinción en el tratamiento de contratación de servicios pospago y prepago. Los escenarios comerciales son distintos y los requisitos financieros y evaluación crediticia del cliente difieren. El cliente pospago debe suministrar toda información de domicilio para fines de facturación recurrente del servicio. El cliente prepago no, porque el compromiso de crédito es inexistente. En caso de servicios prepagados no es necesaria la firma de ningún documento, como lo reconoce la misma propuesta de modificación presentada por el regulador, por la ausencia de contrato escrito y el hecho de que, a los fines de las prestadoras, en los servicios móviles prepago no existe ninguna necesidad practica de contar con datos personales de usuarios ya que no existen facturas, ni cuentas por pagar ni por cobrar.

En muchos países se puede acceder a estos servicios de forma sencilla con el auto aprovisionamiento del cliente, inmediatamente compre la SIM card o dentro de un plazo específico establecido en la reglamentación. El proceso de contratación de servicios móviles prepago es tan simple como tomar una caja o sobre de un anaquel, insertar la tarjeta SIM en el equipo y rellenar un formulario de auto registro, que en muchos casos es opcional y se despliega al activar el servicio. Más aun, con los eSIM y los iSIM, el usuario ni siquiera tiene que trasladarse a buscar un SIM físico sino que puede hacer todo el proceso en línea, desde su propio equipo, incluso para los servicios pospago.

En consecuencia, reiteramos que los requisitos y el proceso a seguir para activación y validación de servicios móviles tarifarios y prepagos deben ser diferentes y están indicados en la propuesta de redacción que adjuntamos, más adelante.

En conclusión:

Solicitamos que, sobre la revisión de la Resolución 070-19, el regulador se avoque a la revisión de los aspectos centrales del artículo 10 de la misma, de forma tal que:

A) Se elimine el requisito del registro y validación de datos para los servicios prepagados.

- a. En caso de insistirse en el registro, este debe ser esencialmente voluntario y autogestionado por el usuario, de manera que se respeten sus derechos fundamentales y se obtengan estos datos de manera voluntaria.
- b. Se elimine la obligación de tomar fotografías a los usuarios en todos los casos por ser esto invasivo.

B) Se modifiquen, conforme se propone, la cantidad y el tipo de datos que se requiere para una activación de un servicio móvil pospago. Se elimine la obligación de validar la identidad.

C) Se considere que el proceso de digitalización y activación no presencial es una realidad y que debe facilitarse el acceso a los servicios a todos los visitantes y residentes de la República Dominicana sin importar su estatus migratorio o si cuenta o no con documento de identidad oficial o su equivalente.

D) Eliminar la obligación de someter a aprobación de la Dirección Ejecutiva del INDOTEL los sistemas de validación de identidad en línea.

47. Que, por su parte, la Prestadora **ALTICE**, tiene a bien argumentar lo siguiente sobre la indicada propuesta regulatoria:

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 documentativo de identidad (cédula de identidad, pasaporte, o carné de residencia), haciéndose constar los siguientes datos:

(...)

- Número de Cédula de identidad (a ser validada con el sistema de la Junta Central Electoral) de Carné de Residencia o de Pasaporte

(...)

- Fotografía. a ser tomada (unto 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.

(...)

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.

(...)

Resaltado es nuestro

Comentario:

*Continuando con comentarios generales, si profundizamos y leemos el **artículo 147 de la Constitución, relativo a la finalidad de los servicios públicos establece que los servicios públicos están destinados a satisfacer las necesidades de interés colectivo**. Serán declarados por ley. En consecuencia: 1) El Estado **garantiza el acceso** a servicios públicos de calidad, directamente o por delegación, mediante concesión, autorización, asociación en participación, transferencia de la propiedad accionaria u otra modalidad contractual, de conformidad con esta Constitución y la ley; 2) Los servicios públicos prestados por el Estado o por los particulares, en las modalidades legales o contractuales, **deben responder a los principios de universalidad, accesibilidad, eficiencia, transparencia, responsabilidad, continuidad, calidad, razonabilidad** y equidad tarifaria; (Resaltado es nuestro).*

Los documentos emitidos por el Estado no requieren validación de terceros. Si leemos el texto propuesto para la Norma, se establece la necesidad de hacer constar en los registros de la prestadora: (...) Número de Cédula de identidad (a ser validada con el sistema de la Junta Central Electoral) de Carné de Residencia o de Pasaporte. Es importante reiterar que los documentos emitidos por el Estado no requieren validación de terceros para ser válido, por tanto, el registro de los datos de la identidad del cliente conforme consta en el documento de identificación presentado, debe ser más que suficiente para el acceso al servicio.

En este mismo orden de ideas, nos causa preocupación la diferenciación que se está haciendo entre los clientes con cédula de identidad, y los residentes o visitantes (carne de residencia o pasaporte). Se supone que todos los residentes y/o visitantes tienen el mismo derecho de acceder a todos los servicios públicos ofrecidos en la República Dominicana, en tal sentido, ¿qué lógica tiene el crear la obligación de validación de los datos de los datos clientes dominicanos y de extranjeros no?

La obligación de identificación debe ser la misma para todos clientes, no existe justificación para crear este tipo de discriminación por documento de identidad, recordemos que las cédulas y residencias las expide el mismo Estado dominicano. Por otro lado, no podemos olvidar que el rol de las prestadoras es proveer acceso a servicios a todos los residentes y visitantes del territorio dominicano. Por tanto, proponemos eliminar la necesidad de validación de las cédulas.

En lo referente a la captura de la foto del cliente, solicitamos revisar la pertinencia del mantenimiento de esta medida, considerando la resistencia que se ha recibido de parte de los usuarios. En términos objetivos, la foto del cliente con la cédula no aporta valor, toda vez que la cédula ya se tiene registrada por si sola y la foto con el cliente no permite visualizar la cedula (muy pequeña).

En cuanto a lo actualizado en el art. 10.3 (...) mediante canales virtuales de la prestadora que cumplan con los sistemas de validación de identidad en línea requeridos en la presente norma. Vemos la inclusión como un avance a igualarnos con el mercado internacional, sin embargo, el requerimiento de validación de identidad en canales virtuales continúa creando discriminación entre clientes para el acceso universal toda vez

que, mantienen barreras de acceso para los residentes (carnet de residencia) y extranjeros (pasaportes) que solicitan estos servicios en el país.

Como es de su conocimiento de cara al proceso de validación de identidad que se realizó en el pasado por el sector, se crearon los mecanismos para que los clientes prepago registraran sus servicios a su nombre, para lo cual se les requirió la provisión de sus datos vía herramientas virtuales. Este programa resultó en la desactivación de todas las líneas que no se encontraban registradas.

En su momento fueron definidos por el INDOTEL y el sector, los criterios básicos para que los propios clientes hicieran validación de sus datos, y entendemos que en aras de preservar el balance y los derechos de todos los entes que conforma el sector, resulta coherente que en estos momentos donde es tan importante para los objetivos nacionales el acceso a los servicios públicos de telecomunicaciones, y donde existen tantos mecanismos virtuales el INDOTEL considere incluir en el texto de la resolución que resulte de la presente consulta, un listado de condiciones generales que permitan homogeneidad en el recabo de información y promuevan la auto gestión. Esto permitiría igualarnos a grandes potencias mundiales donde los clientes tienen acceso en cualquier lado a la activación de servicios, asumiendo el control de suministro de sus datos. Este pedimento va en consonancia con los principios de universalidad de acceso y de mínima regulación, que plantea el marco normativo dominicano, al tiempo que aportaría positivamente a la masificación de los servicios.

Debemos enfatizar lo indicado en la parte introductoria de nuestro escrito, donde reafirmamos nuestro compromiso de provisión de servicio en representación del Estado, sin promover discriminaciones entre usuarios, ni barreras de acceso a los mismos por su condición de ciudadano.

48. Que en lo referente artículo 10.2 de la “NORMA QUE REGULA LA CONTRATACIÓN Y ACTIVACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES”, la Prestadora de Servicios Públicos **TRILOGY**, tiene a bien exponer en sus observaciones, los argumentos siguientes:

*Luego de revisados todos los aspectos contenidos en la **Resolución**, y los distintos puntos respecto de los cuales modifica varios reglamentos, nuestras observaciones van dirigidas a la modificación que se sugiere para los artículos 10.2 y 10.3 de la Norma que regula la Contratación y Activación de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. Las modificaciones sugeridas para estos artículos resultan un tanto opuesta con las acciones que ha impulsado desde sus inicios el órgano regulador en relación a la identificación de los usuarios para la activación de servicios.*

En primer lugar, se excluye del requerimiento de la firma a las líneas prepago. La modificación debe ir encaminada no a excluir este requerimiento de ningún tipo de servicio sino en eliminar la obligación que recae en las prestadoras de verificar la firmeza de los usuarios al momento de la activación. Este tipo de pericias no corresponde sea realizada por las prestadoras, de hecho, la recién promulgada Ley 4-23, Orgánica del Estado Civil de las Personas, establece en su artículo 56 que corresponde a la Junta Central Electoral proveer el servicio de autenticación y certificación de la identidad de la

persona. Por tanto, corresponde a esta entidad la verificación de identidad, por lo que, la verificación del usuario establecida en el sugerido artículo 10.2 de la Resolución debe limitarse a los siguientes datos:

- a) Nombres y apellidos del usuario coincidan con su documento de identidad;*
- b) Nacionalidad;*
- c) Número de Cédula de identidad (validado con el sistema de la Junta Central Electoral), Carné de Residencia o Pasaporte;*
- d) Registro Nacional de Contribuyentes, según aplique;*
- e) Dirección, con independencia de su nacionalidad;*
- f) Firma, con independencia del servicio;*
- g) IMEI vinculado al IMSI;*
- h) Número de teléfono asignado;*
- i) Otras informaciones de contacto: Email, números alternos.*

De igual forma, cabe destacar, que conforme las disposiciones de la Ley 4-23 solo pueden ser cedidos con el consentimiento del titular, lo que limita únicamente a canales presenciales el requerimiento de la Fotografía.

El artículo 10.3 de la Resolución, adiciona en su redacción que la contratación y activación de una nueva línea de telefonía móvil podrá ser realizada de manera presencial, o mediante canales virtuales, aunque apoyamos esta nueva apertura, debe incluirse cuales son los requerimientos específicos que serán requeridos para las activaciones y validaciones de identidad en esos canales virtuales. Todos los puntos para validar enumerados en el artículo 10.2. no necesariamente pueden ser validados de manera virtual, por lo que, los sistemas de validación de identidad no solo deben ser previamente aprobados por el órgano regulador conforme lo establece la norma.

49. Que respecto a lo señalado por **COMTEC, CLARO, ALTICE y TRILOGY**, acoge la solicitud de eliminar el requerimiento de fotografía, modificando el artículo 10.2 para incluir en su lugar la obligación de obtener y conservar copia del documento de identidad del solicitante.

50. Que efectivamente, las prestadoras sí tienen la facultad legal de validar, comprobar o demostrar que el usuario es quien dice ser al momento de contratar un servicio, tal y como lo hacen al momento de activar una línea postpago a un usuario donde le validan su cédula o pasaporte e incluso otras informaciones relevantes como su historial crediticio; estas disposiciones concernientes a la comprobación de la identidad de cualquier usuario que demande la prestación de servicios, son obligaciones que datan de años atrás, específicamente del 2007⁶. En este sentido, es importante el debido cumplimiento de esta validación de identidad de los usuarios, tanto para las representantes como para los distribuidores autorizados de servicios públicos de telecomunicación, para evitar situaciones en las cuales de forma irregular se activen líneas telefónicas a personas jurídicas o físicas que no son las reales titulares del servicio contratado.

⁶ Esta disposición ha estado en vigencia desde el año 2007, en el artículo 10.2 del Reglamento de Servicio Telefónico aprobado por la Resolución núm. . 105-07 de fecha 12 de junio de 2007.

51. Que, este órgano regulador, apoyado en esa disposición reglamentaria, y en vista de que los usuarios siguen reportando casos en los que tanto las prestadoras de servicios públicos de telefonía como sus representantes y distribuidores autorizados (dealers) han activado líneas telefónicas sin comprobar los datos generales del solicitante, contándose con la información de que en algunos casos dichas activaciones se han realizado sin el previo consentimiento o conocimiento de quién figura como titular, en franca inobservancia a lo establecido en el artículo 11 del Reglamento General del Servicio Telefónico, así como de esta “Norma que regula la contratación y activación de los servicios públicos de telecomunicaciones” en su artículo 10.

52. Que, es precisamente en consonancia con las buenas prácticas internacionales llevadas a cabo, que la Resolución núm. 070-19 establece en su artículo 10 el proceso de validación del usuario de telefonía móvil, ya que en la Región de América prácticamente en todos los países latinos existe obligación de registro de identificación de usuarios móviles prepago (Argentina, Brasil, Colombia, Ecuador, México, Costa Rica y Perú), mientras que en muy pocos países de la Región no lo exigen (Estados Unidos y Canadá), según estudio de Cullen International, y es que las diferencias del mercado de líneas móviles prepago vs postpago son muy evidentes o pudiera incluso decirse que casi totalmente opuestas, en el cual el 80% de las líneas móviles postpago, en los países del norte es aproximadamente el promedio porcentual de líneas prepago en la Región de Latinoamérica.

53. Que se ha incrementado la cantidad de países donde las políticas de registro de identificación de usuarios móviles son obligatorias, llegando a un total de 157 países para el año 2021 según informe la GSMA, ya que las administraciones han concluido que es una forma importante para enfrentar temas de seguridad ciudadana y nacional, lo que constituye una herramienta para reducir crímenes y delitos relacionados al tema (*Access to Mobile Services and Proof of Identity 2021*⁷).

54. Que en este sentido, este Consejo Directivo acoge parcialmente la propuesta de eliminación de algunos de los requisitos establecidos en el artículo 10.2 de la “Norma que regula la contratación y activación de los servicios públicos de telecomunicaciones”, particularmente en lo que tiene que ver con la verificación de la firma conforme al documento de identidad, así como la eliminación de la fotografía por lo que dichos cambios se verán reflejados en la parte dispositiva de la presente resolución.

55. Que sobre el comentario de **COMTEC** al respecto de la discriminación entre usuarios, el **INDOTEL** aclara que no existe un trato discriminatorio entre los usuarios titulares de cédula de identidad y electoral respecto de los portadores de tarjetas de Residencia y Pasaportes, puesto que la obligación impuesta en el artículo 10.2 de la “Norma que regula la contratación y activación de los servicios públicos de telecomunicaciones” aplica para todos los documentos de identificación presentados por el usuario, ya que las prestadoras tienen la obligación de implementar métodos de validación disponibles.

⁷ [Digital-Identity-Access-to-Mobile-Services-and-Proof-of-Identity-2021_SPREADs.pdf \(gsma.com\)](#)

56. Que, la aprobación de la presente resolución ha agotado un extenso y transparente proceso de consulta pública, durante el cual fueron evaluadas las distintas propuestas de las partes que acreditaron interés.

V. Textos revisados. -

VISTA: La Constitución de la República Dominicana proclamada en la Gaceta Oficial núm. 10805 del 10 de julio de 2015.

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 Ley núm. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, promulgada en fecha 28 de julio de 2004.

VISTA: La Ley orgánica núm. 4-23, sobre Actos del Estado Civil de las Personas, promulgada el 18 de enero de 2023.

VISTO: El Decreto núm. 130-05 que aprueba el Reglamento de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, de fecha 25 de febrero de 2005.

VISTO: El Decreto núm. 486-22 que dicta el Reglamento de Aplicación de la Ley núm. 167-21 de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites, firmado en fecha 24 de agosto de 2022;

VISTO: El Reglamento núm. 824 sobre Espectáculos Públicos y Radiofonía, del 25 de marzo de 1971, dictado por el presidente de la República.

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.

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.

VISTOS: Los escritos de comentarios a la Resolución del Consejo Directivo del **INDOTEL** núm. 111-2022 remitidos de manera separada por: **COMTEC** (comunicación núm. 252001), **CLARO**

(correspondencia 252089), **ALTICE** (correspondencia 252088) y **TRILOGY** (comunicación núm. 252157).

OÍDAS: Las exposiciones de **COMTEC**, **ALTICE** y **CLARO** en la celebración de la Audiencia Pública efectuada el 9 de marzo de 2023, en las instalaciones del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (**INDOTEL**).

VISTA: La correspondencia recibida en fecha 15 de mayo de 2023, marcada con el número 258075, remitida por el Departamento Nacional de Investigaciones (DNI).

VISTA: La correspondencia recibida en fecha 10 de junio de 2023, marcada con el número 259404, remitida por la Policía Nacional.

VI. 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 de manera independiente por **COMTEC**, **CLARO**, **ALTICE** y **TRILOGY** con ocasión del proceso de Consulta Pública iniciado mediante la Resolución núm. 111-2022 de este Consejo Directivo y **DICTAR** las **MODIFICACIONES** al **artículo 15** del “REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO TELEFÓNICO”, el **artículo 8** 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** de la “NORMA QUE REGULA LA CONTRATACIÓN Y ACTIVACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES”, para que en lo adelante establezcan lo siguiente:

A) REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO TELEFÓNICO

ii) Artículo 15.- De las interrupciones del servicio telefónico

15.1 - b) Para los casos de avería que afecte a usuarios sin consumo mínimo (prepago), se acreditará el tiempo total en que perdure la avería, aplicándose el crédito con escalas de tiempo contados en períodos por hora.

(...)

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

ii) Artículo 8. Derecho continuidad del servicio de acceso a Internet

Párrafo II - b) Para los casos de avería que afecte a usuarios sin consumo mínimo (prepago), se acreditará el tiempo total en que perdure la avería, aplicándose el crédito con escalas de tiempo contados en períodos por hora.

(...)

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 móvil

Valor objetivo de:
<= 10 seg para el 95% 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.

- 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.

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

Valor objetivo de:

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

Valor objetivo de:

≤ 10 seg para el 98% de los casos

14. Calidad de la Conexión de Voz (para telefonía móvil y fija – indicadores 3 y 14 repectivamente)

Valor objetivo (por modelo) debe ser:

- MOS ≥ 3.6
- PESQ ≥ 3.5
- POLQA ≥ 3.6
- Factor R ≥ 70

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
$90 \leq R < 100$	$4.3 \leq M < 5$	$4.3 \leq P < 5$	$4.2 \leq P < 4.5$	La mejor	Muy satisfecho
$80 \leq R < 90$	$4 \leq M < 4.3$	$4 \leq P < 4.3$	$3.8 \leq P < 4.2$	Alta	Satisfecho
$70 \leq R < 80$	$3.6 \leq M < 4$	$3.6 \leq P < 4$	$3.5 \leq P < 3.8$	Media	Algunos usuarios insatisfechos
$60 \leq R < 70$	$3.1 \leq M < 3.6$	$3.1 \leq P < 3.6$	$3.2 \leq P < 3.5$	Baja	Muchos usuarios insatisfechos

$50 \leq R < 60$	$2.6 \leq M < 3.1$	$2.6 \leq P < 3.1$	$2.8 \leq P < 3.2$	Pobre	Casi todos los usuarios insatisfechos
------------------	--------------------	--------------------	--------------------	-------	---------------------------------------

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

ii) Artículo 10. Proceso de validación del usuario de telefonía móvil.

10.1 (...)

Párrafo: Es obligación de las prestadoras registrar datos adecuados, exactos y completos.

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), debiendo la prestadora conservar copia de dicho documento por el período de contratación del servicio de telecomunicaciones; 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
- Firma, excepto para los servicios prepago
- IMEI vinculado al IMSI
- Número de teléfono asignado
- Otra información de contacto (opcional): Email, otros números de teléfono de contacto.

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.

(...)

SEGUNDO: ORDENAR la publicación de la parte dispositiva 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 Internet, en la dirección www.indotel.gob.do, todo lo anterior de conformidad con el artículo 91.1 de la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98, toda vez que la presente resolución contiene un Reglamento 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 quince (15) del mes de junio del año dos mil veintitrés (2023).

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