

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

**Dictada mediante Resolución del Consejo Directivo Núm. 070-19 y modificada mediante  
las resoluciones del Consejo Directivo números: 102-2020, 036-2022 y 054-2023.**

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

**CAPÍTULO I. DEFINICIONES.**

**Artículo 1. Definiciones.**

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

**Avería:** Interrupción temporal, general o parcial, del servicio, independientemente de que se produzcan por causas internas o externas a la prestadora.

**Calidad del Servicio:** La totalidad de las características de un servicio de telecomunicaciones que determinan su capacidad para satisfacer las necesidades explícitas e implícitas del usuario del servicio; conforme la recomendación UIT-T E.800. Esas características deben ser observables o mensurables.

**Cancelación (del servicio):** Inhabilitación total del servicio contratado, la cual podrá efectuarse por solicitud directa del usuario titular o su representante autorizado o por la prestadora ante incumplimiento de las obligaciones por parte del usuario titular, ante una imposibilidad técnica de continuar prestando el servicio o por cualquier causa atendible establecida y pactada en los términos del contrato de adhesión de servicio.

**Cláusulas abusivas:** Son aquellas disposiciones contractuales que impongan condiciones que afecten los intereses y derechos reconocidos al usuario, que sean consideradas como desproporcionadas o incoherentes con el objeto contractual o que de cualquier forma impliquen limitación o renuncia a los derechos del usuario o estén en contra de lo previsto en las leyes, resoluciones, reglamentos y normas dictadas sobre la materia. Siempre que estas cláusulas sean visualizadas en los contratos serán consideradas como no escritas e inaplicables.

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

**Descuento:** Beneficio económico aceptado expresamente por el usuario al momento de contratar el servicio público de telecomunicación o en cualquier momento de su contrato por concepto de reducciones totales o parciales de la facturación del servicio, en el costo de adquisición de equipos terminales o interfaces para la prestación del servicio, bonos en los servicios, o en el cargo de instalación. *(Modificado mediante la Res. del Consejo Directivo núm. 102-2020 y la Res. del Consejo Directivo núm. 036-2022)*

**Factura:** Es todo documento puesto a disposición del usuario titular ya sea de manera física o electrónica, mediante el cual la prestadora da a conocer al usuario los consumos recurrentes y no recurrentes, correspondientes a los diferentes servicios contratados o consumidos. En los casos de servicios contratados bajo la modalidad de prepago, se considerará factura el reporte emitido a solicitud del usuario que contiene el detalle de las recargas realizadas en su servicio durante los últimos sesenta (60) días calendario.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Usuario titular:** Persona física o jurídica que ha celebrado un contrato verbal o escrito de prestación de servicios públicos finales de telecomunicaciones, con una prestadora de dichos servicios.

## **Artículo 2. Objeto.**

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

## **Artículo 3. Alcance.**

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

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

## **CAPÍTULO II.**

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

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

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

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

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

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

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

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

- a. Partes.
- b. Servicios contratados, condiciones y características.
- c. Precios y modalidad de pago, indicando cargos fijos por cada servicio contratado.
- d. Condiciones de calidad de prestación y funcionamiento de servicios contratados.
- e. Plazo máximo y condiciones para el inicio de la provisión del servicio.
- f. Obligaciones del usuario.
- g. Obligaciones de la prestadora.
- h. Derechos de los usuarios en relación con el servicio contratado.
- i. Derechos de la prestadora en relación con el servicio contratado.
- j. Condiciones para el cambio de plan, cuando a ello haya lugar.
- k. Causales y condiciones para la suspensión y procedimiento a seguir.
- l. Causales y condiciones para la terminación y procedimiento a seguir.
- m. Causales de incumplimiento del usuario.
- n. Causales de incumplimiento de prestadora.
- o. Consecuencias del incumplimiento de cada una de las partes.
- p. Información sobre trámite de peticiones, quejas, asistencia técnica/comercial y reclamaciones.
- q. Condiciones para la cesión del contrato de adhesión.
- r. Condiciones para el traslado del servicio a otro domicilio cuando éste aplique.
- s. Mecanismo utilizado para determinar el cargo de penalidad por cancelación del servicio, en los casos que aplique.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Párrafo: Se debe otorgar al usuario un plazo mínimo de treinta (30) días calendario para manifestarse en forma explícita, contados a partir del recibo de la comunicación mediante la que

se hace el ofrecimiento, y en el mismo se reconozca que el silencio del usuario no implicará una activación del servicio ofrecido.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

10.1 Al momento de la contratación y previo a la activación de una tarjeta SIM para la prestación y el uso de los servicios de telefonía móvil, independientemente de la modalidad del plan contratado, la prestadora deberá registrar y validar la identificación de los usuarios. La tarjeta SIM permanecerá inactiva hasta tanto no sea validada efectivamente la identificación del usuario.

*Párrafo: Es obligación de las prestadoras registrar datos adecuados, exactos y completos. (Modificado mediante la Resolución del Consejo Directivo núm. 054-2023).*

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. *(Modificado mediante la Resolución del Consejo Directivo núm. 054-2023)*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

La presente Norma entrará en vigencia a los nueve (9) meses después de la publicación de la misma. Transcurrido este plazo, las prestadoras de servicios públicos finales de telecomunicaciones deberán depositar ante el INDOTEL sus nuevos contratos de adhesión adecuados a la presente Norma.

## ANEXO 1

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

- 1- **Derecho a la No Discriminación.**- Ninguna prestadora te puede negar la prestación de un servicio de telecomunicaciones por tu origen étnico, religión o condición de discapacidad.
- 2- **Libertad de Elección.**- Eres libre de elegir la prestadora, los servicios y/o productos que decidas, sin obligación de un período mínimo de vigencia, salvo cuando aceptes descuentos o facilidades por adquirirlos. Puedes elegir contratar los servicios de forma individual o empaquetada.
- 3- **Derecho a la información.**- Tienes derecho a recibir información gratis, veraz y detallada sobre los productos y servicios, promociones y ofertas, así como de las tarifas, términos y condiciones en que se ofrece el servicio, incluyendo alertas de tus consumos mientras usas el servicio de *roaming*. Debes consultar las características de los productos, servicios, ofertas, promociones que te interesen; antes de contratar usa los canales de tu prestadora para Atención Telefónica, Portal Web, Aplicaciones, Oficinas Comerciales y Centros de Atención al Cliente disponibles para hacer consultas y satisfacer tus dudas. En caso de que se presente un inconveniente con tu servicio repórtalo a tu prestadora.
- 4- **Facturación por Servicio.**- Tienes derecho a recibir por los medios acordados la factura mensual previa a la fecha límite de pago y a no pagar servicios no solicitados o no recibidos. En caso de cambio en la tarifa, se te debe comunicar con 30 días calendario antes de su entrada en vigencia y en caso de no estar de acuerdo, podrás mantener tu contrato igual hasta el fin de su período mínimo de vigencia, y de no ser posible para la prestadora cancelarlo sin penalidad.
- 5- **Calidad del servicio contratado.**- Tienes derecho a recibir el servicio contratado de manera continua y en condiciones de calidad; y en caso de que se presente interrupción injustificada solicita un crédito por el equivalente del tiempo que perdure la misma.
- 6- **Suspensión del servicio.**- Tienes derecho a suspender temporalmente el servicio contratado por un máximo total de tres (3) períodos de facturación dentro de un año, dichas suspensiones no podrán ser menor a un (1) período de facturación.
- 7- **Derecho a Establecer límites de Crédito.**- Tienes derecho a preestablecer tope o límite para bloqueo automático del servicio de *roaming* de datos, teniendo la opción de reactivar dicho servicio mediante las vías habilitadas por las prestadoras para estos fines.
- 8- **Derecho a Reclamar.**- Cuando tengas inconvenientes con tu servicio tienes derecho a reclamar ante tu prestadora dentro de los plazos establecidos, y si no recibes respuesta a tiempo, o la respuesta es insatisfactoria puedes presentar tu reclamo ante el INDOTEL.
- 9- **Derecho a transferencia de Saldo no consumido.**- Tienes derecho a que el saldo no consumido sea transferido al período siguiente por hasta 90 días.

**10- Portabilidad Numérica.-** Tienes derecho a cambiar de prestadora manteniendo el mismo número telefónico, siempre que estés cumpliendo con tus compromisos contractuales, la línea esté activa y a tu nombre. La portabilidad sólo es posible entre servicios móviles o entre servicios fijos. Si el servicio es fijo, toma en cuenta que la portabilidad sólo opera dentro de una misma provincia y no aplica para los servicios de televisión por suscripción ni internet.

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

**12- Derecho de Uso del Servicio de Emergencia.-** Tienes derecho al uso del servicio de emergencia 911 de manera gratuita, dónde esté disponible. Este servicio, es estrictamente para emergencias y su uso debe ser de manera responsable.

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

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

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

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

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



**Suspensión temporal**

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

**Cancelación del Servicio**

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

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

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

**Pago y Facturación del servicio**

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

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

Usted puede elegir recibir su factura de la manera siguiente:

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

**¿Cómo comunicarse con nosotros?**

1. Nuestros medios de atención son oficina física, portal Web \_\_\_\_\_, redes sociales y líneas telefónicas gratuitas \_\_\_\_\_.
2. Puede presentar cualquier denuncia, queja o reclamo a través de estos medios y le responderemos en un máximo de 15 días calendario en los casos de facturación y 7 días calendario para todos los demás casos susceptibles de reclamo.
3. Si usted no recibe respuesta en el plazo antes indicado puede proceder a interponer su reclamo ante el INDOTEL.

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

**Vigencia Mínima**

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

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

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

**Cambio de Domicilio**

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

**Cobro por Reconexión del Servicio**

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

### **ANEXO 3** **GUÍA DE VENTAS**

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

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

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

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

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

## ANEXO 4



### GUÍA DE COMPRADOR

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

#### GENERALES

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

#### TELEFONÍA MÓVIL

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

#### •Planes Prepago:

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

#### TELEFONÍA FIJA

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

#### INTERNET (CUALQUIERA DE SUS MODALIDADES)

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



- ▶ Solo texto
- ▶ Imagen
- ▶ Video
- ▶ Notas de voz
- ▶ Llamadas
- ▶ Video-llamadas

- Tipo de tecnología
- Zona de cobertura por tipo de tecnología.
- Capacidad (GB)
- Velocidad (MB)
- Alambrado (par de cobre / fibra óptica)
- Contrato: tiempo de vigencia, cargos por penalidad (en caso de aplicar)
- RollOver datos y vigencia

#### **TV POR SUSCRIPCIÓN**

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

#### **EQUIPOS**

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

#### **PLANES EMPAQUETADOS**

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

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

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

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

## ANEXO 5


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

1. DATOS DEL CLIENTE				
Nombres y Apellidos				
Documento de Identidad				
No. Contrato / Servicio				
Teléfono de contacto				
Dirección				
Correo Electrónico				
Provincia		Municipio		
TIPO DE SERVICIO				
Teléfono	Fijo		Móvil	
Internet	Fijo		Móvil	
Televisión por suscripción	Satelital		Cable	
2. MOTIVOS DE CANCELACIÓN				
Falta de facilidades para traslado del servicio		Oferta no recibida		
Averías recurrentes		Incumplimiento plazo de instalación		
Cobertura		Inconvenientes garantía de equipos terminales		
Velocidad servicio de datos		Cobro monto en reclamo / Afecta Historial Crediticio		
Incumplimiento de Contrato		Cambio de Plan		
Servicio activado sin autorización		Aumento Tarifa / Renta		
Otros (Especifique)				

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

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