

Reglamento General del Servicio de Acceso a Internet

Dictado mediante Resolución del Consejo Directivo Núm. 033-2020, modificado mediante la Resolución del Consejo Directivo Núm. 071-2020 y Resolución del Consejo Directivo Núm. 054-2023, que están incluidas en el presente documento.

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Definiciones

En adición a las definiciones establecidas en la Ley General de Telecomunicaciones núm. 15398, las expresiones y términos que se emplean en este Reglamento 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.

- a) **Avería tipo 1:** Interrupción temporal, general o parcial del servicio, en la que se afecta a un (1) Usuario Titular en particular.
- b) **Avería tipo 2:** Interrupción temporal, general o parcial del servicio, debido a la falla de un elemento central de red o que afecte a por lo menos un cinco por ciento (5%) de la base de clientes del Segmento de mercado del servicio afectado o treinta mil (30,000) usuarios afectados.

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

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

Degradación: Deterioro de la calidad del servicio durante una comunicación establecida. Para el Servicio de Acceso a Internet fijo alámbrico, se entenderá como degradación la disminución a partir de un 10% de la velocidad de transmisión de datos contratada por el usuario titular para fines de aplicación de créditos conforme al artículo 8 del presente reglamento.

Elemento central de red: Centrales (incluyendo equipos y programas informáticos) y medios de transmisión cuya disponibilidad por necesidad de diseño sea de 99.99% y 99.98% al año respectivamente, conforme a lo que establece la Norma de Calidad del Servicio y Seguridad de la Red, aprobado mediante resolución núm. 129-06.

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.

Internet: Conjunto descentralizado de redes interconectadas que utilizan los protocolos TCP/IP, que les permite funcionar como una única y gran red virtual.

Interrupción: La incapacidad temporal de un servicio de poder ser prestado, siempre que su causa no sea imputable al usuario, salvo casos de fuerza mayor.

Neutralidad de la Red: Principio de no discriminación y de libre acceso por parte de los usuarios a los distintos servicios, aplicaciones y contenidos que están disponibles en la red de Internet, en el cual se establece que las prestadoras de servicios públicos de acceso a Internet no podrán arbitrariamente interferir, restringir, limitar o bloquear los contenidos, aplicaciones y servicios superpuestos (OTT) disponibles en la red de Internet, siempre que éstos no contravengan las leyes y reglamentaciones nacionales aplicables en la materia, de conformidad con los principios establecidos por la Ley núm. 153-98 y sus objetivos.

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

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

Prestadora de Servicio de Acceso a Internet (PSAI): Es toda prestadora de servicios debidamente autorizada para prestar el Servicio de Acceso a Internet.

Segmento de mercado: Grupo de usuarios caracterizados por el tipo de servicio de acceso a Internet contratado, sea móvil o fijo, en sus modalidades de facturación: sin acuerdo de consumo recurrente (también conocido como prepago o de tarjeta) o con acuerdo de consumo recurrente (también conocido comúnmente como post-pago o de factura mensual), y zona geográfica (provincia).

Servicio de Acceso a Internet: Servicio público de telecomunicaciones que permite acceder al contenido, aplicaciones, información u otros servicios que se ofrecen a través de la red de Internet, y, por ende, conectividad entre prácticamente todos los puntos extremos conectados a ella, independientemente de la tecnología de acceso o equipo terminal utilizado para la prestación del servicio.

Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha: Se refiere al Servicio de Acceso a Internet con una velocidad mínima de 4 Mbps de bajada y 1 Mbps de subida en el acceso a Internet fijo y con una velocidad promedio de 4 Mbps de bajada y 1 Mbps de subida en el acceso a Internet móvil. Tomando en consideración las características de los servicios y la constante evolución de la tecnología, esta definición será revisada cada tres (3) años.

Servicio público de telecomunicaciones: es el servicio de telecomunicaciones que se presta al público en general, en condiciones de no discriminación y a cambio de una contraprestación económica, de conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley núm. 153-98.

Servicios Superpuestos o OTT (“Over the Top” por sus siglas en inglés): Se refiere a contenidos, aplicaciones y servicios prestados a través de la red de Internet, tales como servicios de computación en la nube, almacenamiento virtual, buscadores, servicios de alojamiento/*hosting*, mensajería instantánea, comunicación en tiempo real, servicios de voz sobre IP, comercio electrónico, internet de las cosas, *smart-homes*, seguridad/*webcams*, redes sociales, entretenimiento, transmisión/*streaming* de música/TV, video, audio, juegos online, y

todo tipo de contenido web-based (noticias, multimedia, sociales, etc.) o cualquier otro servicio/contenido/aplicación que opera sobre la red de Internet, que generalmente son provistos por terceros (proveedor OTT) y no necesariamente brindados por la prestadora que brinda el servicio de acceso a Internet.

Suspensión: Interrupción temporal del servicio, el cual puede ser propiciado por la prestadora ante la falta de pago de la facturación por parte del usuario y de acuerdo a los plazos establecidos en el presente reglamento.

Suspensión injustificada: Cualquier interrupción en el servicio de acceso a Internet propiciado por la prestadora sobre un servicio que no presente en su balance deuda en atraso, o que el mismo no presente un consumo irregular que pudiere resultar en un uso fraudulento del servicio o que no tenga justificación contractual o legal.

Tasa Cero (también llamado “zero rating” en inglés): Es una práctica de las prestadoras de telefonía móvil, en la cual el uso de ciertos tipos de tráficos o aplicaciones es exonerado o no es cargado a la factura del usuario y tampoco cuenta para el tope o límite de descarga contratado por el usuario, por lo tanto, ciertas aplicaciones continúan funcionando aun cuando el usuario no disponga de crédito.

UIT: Unión Internacional de las Telecomunicaciones.

Usuario: Persona física o jurídica que accede de forma eventual o continua, a un servicio de acceso a Internet 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

El objeto del presente reglamento es regular las relaciones entre las Prestadoras de Servicio Público de Acceso a Internet y sus clientes y usuarios, en cualquiera de sus modalidades, postpago o prepago, fijo o móvil, independientemente de la tecnología que se utilice para la prestación del servicio, así como cualquier otra forma de contratación del servicio, sea en conjunto o de forma separada, de manera que se garanticen los derechos de cada una de las partes y queden de manera explícita las obligaciones respectivas.

Artículo 3. Alcance

El presente Reglamento se aplicará a las relaciones establecidas entre los usuarios del servicio de acceso a Internet, en cualquiera de sus modalidades, y las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones que ofrecen el servicio de acceso a Internet. El mismo deberá ser interpretado de conformidad con la Constitución Dominicana, la Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98, las normas legales vigentes y regulaciones dictadas por el INDOTEL aplicables a la materia.

CAPÍTULO II

DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

Artículo 4. Solicitud de nuevo servicio

La prestadora estará obligada a convenir, mediante cualquier medio, el establecimiento de un plazo para la instalación del servicio de acceso a Internet fijo. En caso de imposibilidad técnica para realizar la instalación del servicio solicitado, la prestadora procederá dentro del plazo convenido a informar al usuario al respecto, justificando la razón de la no instalación. Para el servicio de acceso a Internet móvil solicitado, si este presenta mal funcionamiento, el usuario dispone de siete (7) días hábiles para cancelar el mismo si la prestadora no subsana el inconveniente reportado en un plazo de setenta y dos (72) horas de conformidad con lo establecido en el “Reglamento sobre los Derechos y Obligaciones de los Usuarios y Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones” en su artículo 4, literal (h).

Párrafo: En los casos indicados previamente, la prestadora procederá a la devolución del importe pagado dentro de los quince (15) días calendario contados a partir de la terminación del contrato. En caso de que la prestadora no cumpliera con la devolución de la mencionada suma dentro del plazo referido, deberá pagar al usuario el porcentaje equivalente a la tasa de interés cobrada por mora, que ésta aplica por el retraso del cumplimiento en el pago de las facturaciones de los servicios consumidos.

Artículo 5. Derechos Básicos de los Usuarios

Los usuarios, de manera enunciativa y no limitativa, tienen reconocidos los siguientes derechos básicos:

- a) Acceder al servicio de acceso a Internet y uso del mismo en condiciones de continuidad, generalidad, igualdad, neutralidad, transparencia y calidad, de conformidad con los principios establecidos en la Ley, el presente Reglamento y otras normas aplicables a la materia.
- b) Acceder, descargar, cargar, subir o distribuir libremente información, contenidos, aplicaciones y servicios legales, sin discriminación o restricción por parte de las prestadoras del servicio de acceso a Internet, siempre y cuando no contravenga las leyes y reglamentaciones nacionales.
- c) Utilizar equipos terminales que se conectan a la red de servicios públicos de telecomunicaciones que sean libremente elegidos por el mismo, siempre y cuando estén debidamente homologados por el INDOTEL y que no produzcan daños ni interferencias perjudiciales a los servicios de telecomunicaciones nacionales.

Artículo 6. Derecho de acceso al servicio

El derecho de acceso que se garantiza por el presente Reglamento abarca:

- a) Conocer la fecha de instalación del servicio.

- b) Recibir facturación por los servicios de acceso a Internet fijo a partir de la instalación del puerto interno en el lugar elegido por el usuario en su domicilio y aceptado por la prestadora para la provisión del servicio y luego de la activación del mismo.
- c) El derecho a la seguridad en las redes o servicios, de manera que la prestadora deberá realizar los cambios tecnológicos necesarios del lado de la red bajo su control y en sus servidores para garantizar la debida seguridad e integridad de las comunicaciones y evitar, en la medida de lo posible, la ocurrencia de fraude en la prestación del servicio o su suspensión injustificada.

Párrafo: El derecho al acceso a Internet bajo el principio de neutralidad de la red, implica que las concesionarias del servicio no podrán bloquear, interferir, ralentizar o discriminar contenidos, aplicaciones o servicios disponibles en Internet (salvo lo establecido en el artículo 12 del presente Reglamento al respecto de medidas razonables de gestión de tráfico, así como, lo establecido en el párrafo II del artículo 7 para planes del servicio de acceso a Internet móvil).

Artículo 7. Contrato de servicio

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

Párrafo I: El contrato de suministro de acceso a Internet deberá referirse al menos, a cada uno de los siguientes aspectos:

- a) Características y condiciones de prestación del o los planes y servicios contratados, así como de los equipos e interfaces provistos (indicando si dichos equipos son otorgados bajo la modalidad de renta/alquiler, préstamo, financiamiento o venta) para recibir el servicio en los casos que aplique;
- b) Detalles de la velocidad o capacidad contratada, así como las condiciones de calidad y precios;
- c) Para el Internet móvil especificar además la velocidad mínima, máxima y promedio (a ser publicada por la prestadora en su página Web conforme a lo establecido en la Norma de Calidad del Servicio de Telefonía y Acceso a Internet) que obtendrá y que será transparentada al usuario del servicio, conforme al plan de Internet contratado por el mismo. *(Modificado mediante Resolución del Consejo Directivo núm. 071-2020)*
- d) Detalles claros y completos sobre topes a volúmenes de tráfico o capacidad disponible del plan contratado, degradaciones de velocidad (cuando aplique y conforme al plan de servicio contratado en redes móviles), políticas de uso aceptables;
- e) Condiciones de los servicios de reparación, asistencia técnica, reposición de los equipos suministrados por el proveedor del servicio;

Párrafo II: De conformidad con los aspectos indicados en el párrafo anterior, las PSAI podrán ofrecer planes de acceso a Internet móvil con reducciones o degradaciones de velocidad después de que el usuario agote la capacidad contratada, así como, planes con acceso sólo a ciertas aplicaciones o contenidos a elección del usuario y a niveles apropiados de precio y calidad según las necesidades de los segmentos de mercado o de sus usuarios, de acuerdo con su patrón de uso o consumo, tales como tasa cero o jardines amurallados/plataformas cerradas, transparentando en todo momento, según sea el caso, todas las características y condiciones de todos los planes y servicios disponibles, de conformidad con el artículo 10 del presente reglamento. No obstante, las prestadoras de servicios de acceso a internet móvil deberán siempre tener a disposición del usuario la oferta o la opción del plan de acceso a internet móvil que no contemple limitación alguna o con “acceso a todo”, respecto de los servicios, contenidos o aplicaciones legales a los cuales puede acceder el usuario.

Párrafo III: Se consideran cláusulas abusivas aquellas 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 estén en contra de lo previsto en las leyes, resoluciones, reglamentos y normas dictadas sobre la materia.

Párrafo IV: El contrato para prestación del servicio debe ser realizado de forma separada e independiente de la venta o financiamiento de equipos terminales. Si el cliente incumple en el pago del financiamiento del equipo, esto no podrá dar lugar a la suspensión del servicio de telecomunicaciones, ni afectar, en modo alguno, las condiciones en la prestación de este servicio. Lo anterior es extensivo a los casos en los que la factura incluya servicios o bienes distintos al servicio de telecomunicaciones.

Párrafo V: El contrato de prestación del servicio podrá incluir solo aquellas interfaces o equipos provistos por la PSAI estrictamente necesarios para la prestación del servicio y que no puedan ser obtenidos por el usuario titular bajo libre competencia.

Artículo 8. Derecho continuidad del servicio de acceso a Internet *(Modificado mediante Resolución del Consejo Directivo Núm. 054-2023)*

Los usuarios tendrán derecho a la aplicación de un crédito por la avería o degradación, total o parcial, del servicio cuando ésta se produzca por causas que no sean imputables al usuario, salvo casos de fuerza mayor.

Párrafo I: Para la aplicación del crédito al que se refiere el párrafo anterior, el mismo deberá ser proporcional al tiempo de la interrupción, y la renta pagada por el servicio. En el caso de degradaciones, las mismas generarán un crédito a favor del usuario luego de reportada dicha degradación a su prestadora y si la misma no ha sido resuelta a partir de las seis (6) horas laborables de ocurrida, siempre que su causa no sea imputable al usuario, o casos de fuerza mayor.

Párrafo II: El crédito deberá corresponderse con el tiempo total en que permanezca la avería, total o parcial, del servicio afectado y aplicado de la siguiente manera:

a) Para los casos de avería que afecte a usuarios con renta base (sea por velocidad o capacidad acordada):

$C = RB \times (TID/720)$ Donde:

C = Crédito

RB = Renta base contratada por mes del servicio afectado.

TID = Tiempo total de la interrupción o degradación avería medido en horas.

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.

Párrafo IV: 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.

Párrafo V: Tanto INDOTEL como el usuario deberán tener conocimiento, previo y oportuno, de la interrupción del servicio causado por la ejecución de trabajos o reparaciones mayores, o de aquellas interrupciones relacionadas con los trabajos de expansión de la red. En caso de que los usuarios no sean notificados de ello con una antelación mínima de cuarenta y ocho (48) horas a su efectividad, la prestadora estará en la obligación de aplicarle un crédito a cada uno de los afectados, respecto al total del tiempo que permaneció la interrupción o inconveniente con el servicio.

Párrafo VI: Ante la ocurrencia de una Avería tipo 2, la prestadora deberá informar al INDOTEL dentro de las primeras dos (2) horas de haberse detectado el inconveniente. Igualmente, deberá informar a los usuarios afectados dentro de las primeras cuatro (4) horas de haberse detectado la avería, mediante contacto directo con los mismos a través de las vías de comunicación que tenga disponible para ello. En el caso de no poder hacer contacto directo con los usuarios afectados o ante la imposibilidad de precisar con exactitud a los usuarios afectados, deberá efectuar avisos en los medios de comunicación masiva, radio, televisión, prensa escrita o a través de los medios electrónicos disponibles por la prestadora.

Párrafo VII: El informe a ser presentado al INDOTEL dentro de las 2 horas de detectada la Avería tipo 2 incluirá como mínimo la siguiente información: Servicios afectados, Posibles causas, Hora de ocurrencia, Hora de verificación, Lugar origen incidente, Localidades afectadas, Tiempo estimado de restablecimiento.

Párrafo VIII: Si la Avería tipo 2 se produce en horario nocturno, entre las 10:00 P.M. y 6:00 A.M., la notificación a los usuarios se hará dentro de las dos (2) primeras horas laborables de la mañana, es decir entre las 8:00 A.M. y 10:00 A.M., siempre que la avería no haya sido solucionada.

Párrafo IX: Asimismo, la prestadora dispondrá de un plazo de veinticuatro (24) horas para remitir al INDOTEL un informe con los detalles de lo acontecido. Este informe deberá contener las siguientes informaciones:

- a) Servicios afectados;
- b) Posibles causas;
- c) Hora de ocurrencia;
- d) Hora de verificación;
- e) Número de usuarios afectados;
- f) Lugar origen incidente;
- g) Localidades afectadas;
- h) Tiempo estimado de restablecimiento;
- i) Protocolo de actuación luego de verificado el incidente;
- j) Logs (reportes) correspondiente al período durante el cual se prolongó el incidente, (solo si han sido restablecidos los servicios);
- k) Medidas correctivas a ser implementadas, si las tienen a la fecha de presentación;
- l) Posible Compensación a ser efectuada (sólo si han sido restablecidos los servicios);

Párrafo X: En caso de que la avería no haya sido solucionada en las primeras 24 horas, deberá presentar el informe anteriormente descrito y deberá mantener al INDOTEL informado cada 4 horas, hasta que sea restablecido el servicio por completo.

Artículo 9.- Obligaciones de las prestadoras y usuarios

9.1 Para fines del presente Reglamento, las prestadoras del servicio de acceso a Internet tendrán las siguientes obligaciones:

- 1) Preservar la libertad de elección de los usuarios del servicio de acceso a Internet, garantizando el libre acceso a las redes y servicios públicos de telecomunicaciones en condiciones de transparencia y de no discriminación por parte de los prestadores y usuarios de servicios de telecomunicaciones, los generadores y receptores de información y los proveedores y usuarios de servicios de información.
- 2) Permitir la conexión de todos los equipos, interfaces y aparatos de telecomunicación debidamente homologados por el INDOTEL, facilitando la configuración para el acceso a su red, en aquellos casos donde el usuario elija utilizar su(s) propio(s) equipo(s) terminal(es).
- 3) Proveer los equipos terminales e interfaces adecuados para la prestación del servicio de acceso a Internet, si el usuario así lo solicita, sujeto al pago de los importes por este concepto según la disponibilidad de la prestadora.
- 4) Brindar el servicio de acceso a Internet en igualdad de condiciones, garantizando la accesibilidad de las personas con discapacidad mediante la asistencia adecuada que asegure su acceso a las TIC.

- 5) Implementar medidas que garanticen la seguridad e integridad de las comunicaciones y que protejan a los usuarios del servicio de acceso a Internet de ataques y afecciones al servicio, de conformidad con las recomendaciones de la serie X del UIT-T, de manera particular las recomendaciones X.800, X.805, X.1121 y X.1122.
- 6) Tomar medidas y planes de mejoras ante vulnerabilidades de su red o del servicio, de formas esenciales aquellas identificadas por el INDOTEL o el CENTRO NACIONAL DE CIBERSEGURIDAD.
- 7) Contribuir a crear un entorno digital más seguro para los usuarios de Internet a través de:
 - La divulgación de campañas y programas de concientización sobre las vulnerabilidades y riesgos a los que se exponen y cómo protegerse ante ataques, virus, robo de identidad, etc.
 - La divulgación de campañas y programas de concientización dirigidos a niños, niñas y adolescentes, sobre los riesgos del ciberespacio (acosadores sexuales, explotación sexual en línea, *bullying*, *sexting*, estafas, entre otros) para evitar que sean víctimas de los mismos.

Párrafo: Esto debe ser un esfuerzo conjunto realizado entre las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y los organismos gubernamentales correspondientes, a los fines de tener una política pública unificada;

- 8) Disponer de bloques de direcciones IPv6 y tenerlas a disposición de usuarios que lo soliciten. De igual forma, las PSAI deben presentar al INDOTEL un plan de transición a IPv6 para el 1º de julio del año 2021.
- 9) Disponer de suficiente capacidad en el Punto Integrado de Tráfico Nacional de Internet, de conformidad con el Reglamento General de Interconexión para el tráfico nacional que le sea requerido por otro PSAI.
- 10) Preservar los siguientes datos por al menos seis (6) meses, los cuales solamente podrán ser entregados cuando cuenten con una orden de una autoridad judicial competente para tal fin: (*Modificado mediante Resolución del Consejo Directivo núm. 071-2020*).
 - i) La identificación de usuario y/o facilidad asignada; ii) La identificación de usuario y/o facilidad y el número de teléfono asignados a toda comunicación que acceda a la red pública de telefonía; y iii) El nombre y la dirección del usuario del servicio y/o facilidad al que se le ha asignado, en el momento de la comunicación, una dirección de Protocolo Internet (IP), una identificación de usuario o un número de teléfono.
 - ii) La fecha y hora de la conexión y desconexión del servicio de acceso a Internet, basadas en un determinado huso horario, así como la dirección del Protocolo Internet (IP), ya sea dinámica o estática, asignada por el Proveedor de Servicios, así como la identificación del usuario registrado, puertos de conexión; y ii) La fecha y hora de la conexión y desconexión del servicio de correo electrónico por Internet o del servicio de telefonía por Internet, basadas en un determinado huso horario.

- iii) La línea digital de abonado (DSL) u otro punto terminal identificador del autor de la comunicación.
- iv) No podrá conservarse ningún dato que revele el contenido de la comunicación, salvo aquellos casos que cuenten con la orden de una autoridad judicial competente para tal fin.

11) Informar a los usuarios sobre los principales factores que podrían limitar o degradar la velocidad efectiva del servicio experimentada por el usuario, diferenciando aquellos sobre los que sí tiene control la prestadora y los que son ajenos a la misma. En este sentido, la PSAI dará a sus usuarios las principales recomendaciones de uso o consejos para obtener el mejor desempeño del servicio de Internet contratado.

9.2 Para fines del presente Reglamento, el usuario tendrá las siguientes obligaciones, sin que esta enumeración tenga carácter limitativo:

- a. Informarse acerca de las condiciones del servicio de acceso a Internet, así como, las características y condiciones del equipo a adquirir (en los casos que aplique) y antes de celebrar un contrato o aceptar la prestación de un nuevo servicio.
- b. No revender el servicio sin la autorización previa y expresa de la prestadora del servicio de acceso a internet ni contar con el contrato de reventa suscrito con la prestadora de acceso a internet y el Registro Especial otorgado por el INDOTEL.
- c. Verificar que los aparatos y dispositivos a ser conectados a una red de servicios públicos de telecomunicaciones, que no hayan sido suministrados o adquiridos, se encuentren debidamente homologados ante el INDOTEL y que sean compatibles con la red de la prestadora de acceso a internet; obligándose a su desconexión en caso de que no cumpla con esta disposición, evitando así daños, distorsiones o interferencias.

Artículo 10.- Transparencia de información y condiciones de prestación

Las prestadoras de servicios de acceso a Internet mantendrán información actualizada, suficiente y clara, respecto del servicio de acceso a Internet, tanto de forma verbal como escrita, facilitando la debida, amplia, veraz, precisa, completa y fidedigna información sobre todos los aspectos relacionados con el servicio de acceso a Internet, con todas sus modalidades y elementos, de manera que la misma permita garantizar el acceso, uso adecuado y máximo disfrute del servicio, transparentando, según sea el caso, las características y condiciones en torno a velocidad de transmisión, calidad, capacidad disponible, tarifas aplicables, garantías del servicio, medidas de gestión de tráfico y administración de red, tiempos de reposición, entre otras.

Párrafo I: La información abarcará los siguientes aspectos:

- a) En el caso de servicios empaquetados, deberán disponer de un mecanismo comparativo o cotizador actualizado con información relevante de cada uno de los planes y servicios que tiene la prestadora en su oferta comercial, así como la comparación entre diversas ofertas de planes y servicios empaquetados y los descuentos aplicados por la contratación de los mismos respecto

de la tarifa del servicio provisto individualmente. Este comparador de precios o planes es para los ofertados por la propia prestadora.

b) En el caso de la utilización del servicio de acceso a Internet prepagados, el usuario tendrá el derecho a conocer el alcance de sus obligaciones, así como el período de vigencia de la recarga, la dirección y la identificación de un número telefónico donde dirigir los posibles reclamos.

c) El alcance y contenido de las obligaciones que deben asumir los usuarios en función de los servicios contratados.

Párrafo II: Las informaciones sobre las tarifas de los diferentes servicios de acceso a Internet ofrecidos por las prestadoras deberán estar disponibles para el acceso al público en general. Esta información deberá ser suministrada en idioma español, estar disponible de manera gratuita permanentemente en lugares visibles, como carteles, folletos o afiches en las oficinas comerciales de las prestadoras y en las páginas de Internet de las mismas.

Artículo 11. Condiciones de las mediciones de velocidad e indicadores de calidad

Las PSAI deberán asegurar la calidad del servicio de acceso a Internet, conforme a lo establecido en la Norma de Calidad, publicando en su página web los resultados de velocidad obtenidos en las mediciones de campo y reportadas trimestralmente al INDOTEL. Para el caso de Internet fijo, la velocidad contratada será establecida en la carátula o documento resumen del contrato. Para el caso de Internet móvil, será establecido en el contrato que la velocidad promedio del servicio contratado estará disponible trimestralmente en la web de la prestadora. *(Modificado mediante la Resolución del Consejo Directivo núm. 071-2020).*

Párrafo I: Las PSAI deben implementar un mecanismo de medición de la velocidad del servicio de acceso a Internet fijo y móvil conforme a la metodología establecida en el artículo 8 de la Norma de Calidad del Servicio de Telefonía y Acceso a Internet. La herramienta de medición debe estar disponible al público en las páginas web de las prestadoras conforme las especificaciones que establezca el INDOTEL.

Párrafo II: La comprobación para el servicio de internet fijo siempre deberá realizarse midiendo la velocidad con la computadora conectada directamente al modem/router, y sin que haya otro dispositivo conectado al mismo. El módem deberá estar en el lugar donde fue instalado originalmente por la prestadora (sin que se haya realizado ningún traslado interno por parte del usuario).

Párrafo III: Es responsabilidad de las PSAI asegurar la calidad en su propia red de acceso, de conformidad con los parámetros establecidos en la Norma de Calidad del Servicio de telefonía y Acceso a Internet. Así mismo, las PSAI harán su mejor esfuerzo para asegurar la calidad de sus enlaces nacionales y sus enlaces internacionales, a través de acuerdos de nivel de servicio (SLA) con las empresas locales e internacionales, garantizando en todo momento que las velocidades efectivas ofrecidas se cumplan conforme con las condiciones de los respectivos planes.

Párrafo IV: Las PSAI deben presentar a los usuarios los resultados de sus mediciones de la velocidad promedio de descarga y subida de datos realizadas para cada uno de los planes y

tecnologías de acceso a Internet que ofrece de conformidad con lo establecido en el artículo 9 de la Norma de Calidad del Servicio de Telefonía y Acceso a Internet.

Artículo 12. Gestión de Tráfico

Las concesionarias podrán aplicar medidas razonables de gestión del tráfico con la finalidad de:

- a. Hacer frente a la congestión de la red en casos excepcionales o temporales;
- b. Proteger la integridad y la seguridad de la red;
- c. Optimizar y garantizar los niveles de calidad de los servicios y la protección de los usuarios (para proteger la privacidad y protección de los datos);
- d. Garantizar el correcto funcionamiento de servicios de emergencia dando prioridad a las comunicaciones para casos de emergencias;
- e. Cumplir con las leyes y reglamentaciones nacionales.

Párrafo I: Dichas medidas deben ser transparentes, no discriminatorias y no deben basarse en consideraciones comerciales, evitando generar efectos anticompetitivos.

Párrafo II: Dichas medidas solo serán aplicadas con la finalidad indicada previamente y deben ser transparentadas en el portal Web de cada prestadora de servicio de acceso a Internet.

Párrafo III: Todas aquellas prácticas de gestión del tráfico que excedan las medidas de gestión del tráfico razonables indicadas en el presente artículo, en el sentido de que supongan un bloqueo, ralentización, alteración, restricción, interferencia y discriminación entre contenidos, aplicaciones o servicios, quedan prohibidas. Las prestadoras de servicio de acceso a Internet no deben deteriorar la calidad del acceso de forma arbitraria así como tampoco pueden bloquear puertos lógicos en su red o en el equipo terminal del usuario.

Artículo 13.- De los equipos, sistemas y terminales asociados

Los usuarios tendrán el derecho a exigir que los equipos que adquieran en las prestadoras estén debidamente homologados, indicando las garantías de calidad del equipo que permitan el acceso y adecuado disfrute del servicio de acceso a Internet.

Párrafo: Los manuales de instrucción sobre manejo y uso de equipos, aparatos o sistemas de telecomunicaciones, deberán estar redactados en el idioma español.

Artículo 14.- Centros de atención a usuarios y oficinas virtuales

En aquellas provincias donde las prestadoras de servicios de telecomunicaciones ofrezcan la contratación del servicio de acceso a Internet, deberán disponer de los mecanismos correspondientes que garanticen, como mínimo, la prestación de las atenciones detalladas a continuación:

- (i) Atender consultas de usuarios o cualquier otra gestión relacionada con el servicio contratado, ya sea cancelación, cambio de servicios o planes, y,
- (ii) Facilitar a los usuarios las condiciones para reportar averías, así como para presentar reclamaciones con celeridad y constancia de la recepción de las mismas.

Párrafo I: La prestadora deberá garantizar que la información y orientación que se brinde a los usuarios a través de sus oficinas o centros de atención, así como en los puntos de venta a que se refiere el artículo anterior, se proporcione y efectúe de acuerdo a las disposiciones contenidas en el marco legal vigente en materia de telecomunicaciones y particularmente en lo referido al marco normativo de protección de los derechos de los usuarios.

Párrafo II: La prestadora deberá incluir en su página Web información permanentemente actualizada acerca de la ubicación y el horario de atención de las oficinas o centros de atención a usuarios y sus puntos de venta.

Párrafo III: Las prestadoras deberán disponer de oficinas virtuales en sus páginas Web, que aseguren a los usuarios el acceso y uso de mecanismos electrónicos y tecnológicos para consultas sobre tarifas vigentes, ofertas, procedimiento y presentación de reclamación y, en general, aspectos relacionados con la prestación del servicio contratado. De igual modo, deberá habilitarse la opción para la consulta en todo momento, de los consumos incurridos previo al corte del ciclo de facturación, balance disponible, solicitud de factura electrónica, términos, condiciones, plazos e información relevante y detallada de lo facturado mediante los medios electrónicos que la prestadora entienda conveniente (portal Web, Apps, etc.) o a través del correo electrónico suministrado por el usuario. Este servicio o facilidad ofrecida al usuario vía electrónica deberá estar habilitado permanentemente durante el ciclo de facturación, ofreciendo información actualizada de los consumos incurridos por el usuario.

Artículo 15.- Modificación y Cancelación del servicio

Al usuario titular le asiste el derecho de cancelar el servicio en cualquier momento, conservando la obligación de pagar el balance pendiente y las demás obligaciones a las que se haya comprometido en el contrato de servicio. Este derecho también lo asiste para modificaciones al plan del servicio contratado. El período mínimo de vigencia no podrá ser reiniciado por la prestadora a consecuencia de la solicitud de servicios adicionales, reducción de servicios o traslado por parte del usuario.

CAPÍTULO III DISPOSICIONES FINALES

Artículo 16.- Disposiciones derogatorias

Se modifican las siguientes disposiciones en la forma descrita a continuación:

- a) Modifica la velocidad establecida en calificación de Internet de banda ancha contenida en el Módulo de Indicadores de Internet Resolución del Consejo Directivo del INDOTEL núm. 141-10 para que en lo adelante sea cuatro (4) Mbps.

Artículo 17.- Entrada en vigencia

El Reglamento General del Servicio de Acceso a Internet, entrará en vigencia el 1 de julio de 2021, el mismo será de obligado cumplimiento y deberá ser aplicado y observado por todas las Prestadoras de servicios públicos de acceso a Internet que operan en la República Dominicana. Las PSAI deben presentar al INDOTEL con la entrada en vigencia del Reglamento un plan de transición a IPv6. *(Modificado mediante la Resolución del Consejo Directivo núm. 071-2020).*