

DEBERES Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

Como usuario de servicios públicos de telecomunicaciones tienes los siguientes deberes y obligaciones respecto de la prestadora de servicios:



A

Utilizar los servicios en consonancia con las disposiciones establecidas en el contrato con la prestadora, así como por las leyes, reglamentos, el Orden Público y las buenas costumbres.



B

Cumplir cabalmente sus compromisos contractuales, en especial, pagar por el consumo del servicio o cualquier otro cargo aplicable según el acuerdo vigente entre la prestadora y el usuario, independientemente no haya recibido la facturación física



C

No revender el servicio sin la autorización expresa de la prestadora.



D

No remover, obstruir, reparar, reformar, cambiar o alterar la instalación externa, los equipos y redes propiedad de la prestadora, sin el consentimiento previo de esta.



E

No remover, cambiar o alterar las configuraciones en los interfaces y/o equipos terminales, fijos o móviles.



F

No efectuar conexiones o instalaciones para obtener en forma fraudulenta el suministro del servicio.



G

Dar información veraz y completa al momento de solicitar y contratar el servicio e informar a la prestadora de cualquier cambio de la misma durante la vigencia del contrato.



H

La utilización de aparatos y dispositivos destinados a conectarse a la red, a partir del punto de terminación de la misma, debidamente homologados; y obligándose a su desconexión en caso contrario y evitando daños, distorsiones e interferencias en la red de telefonía.



I

La comunicación de las irregularidades detectadas en el manejo y uso de las redes, instalaciones y servicios.



J

Consentir las inspecciones y actuaciones de la prestadora y de su personal por razones del servicio, previo acuerdo con el usuario.



K

Suministrar la información requerida por la prestadora, siempre que la misma sea relevante para la contratación o prestación del servicio telefónico, así como de aquellas que demande el órgano regulador, los Cuerpos Colegiados del INDOTEL en la solución de controversias entre éstos y las prestadoras, o los órganos policiales o judiciales que sean fundamentales para el pleno ejercicio de sus funciones facultativas.

id
indotel
Instituto Dominicano de
las Telecomunicaciones

Derechos de los Usuarios

de Servicios Públicos de Telecomunicaciones



Carta de derechos y deberes



1. Libertad de elección
Tienes derecho a elegir la prestadora y los planes que te convienen.



2. Portabilidad numérica
Tienes derecho a mantener tu número de teléfono si decides cambiar de operadora.



3. Contrato de servicios
Tienes derecho a recibir el contrato con la prestadora de servicios.



4. Información
Tienes derecho a obtener toda la información que necesites sobre productos o servicios.



5. Facturación
Tienes derecho a recibir facturas por los servicios contratados.



6. Continuidad y calidad
Tienes derecho a recibir el servicio contratado sin interrupción y en condiciones de calidad.



7. Suspensión Temporal
Tienes derecho a suspender temporalmente el servicio.



8. Transferencia de saldo no consumido al periodo siguiente
Tienes derecho a la transferencia de saldo no consumido al periodo siguiente hasta por 90 días.



9. Presentar quejas y reclamaciones
Tienes derecho a reclamar por inconvenientes con el servicio.



10. Privacidad y protección de datos
Tienes derecho a la privacidad y protección de datos personales.



11. NO Discriminación
Tienes derecho a la no discriminación por discapacidad, origen étnico o religión.



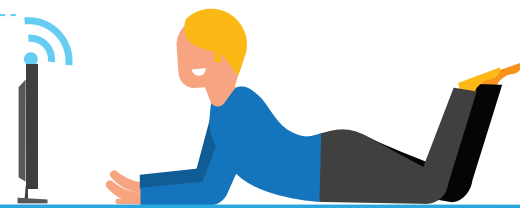
12. Establecer límites de crédito
Tienes derecho a establecer tope o límite para bloqueo automático del servicio roaming de datos.



13. Servicio gratuito de emergencia
Tienes derecho a llamar gratis al servicio de emergencias 9-1-1 donde esté disponible.



14. Límites en horarios y número con fines de cobro
Tienes derecho a que se respete el horario y límites de comunicaciones de gestión de cobro de deudas.



¡Conecta con nosotros!



Visita nuestras redes sociales



@ApoyoIndotelIRD

Live chat y formulario Web
dau.indotel.gob.do

WhatsApp
(829) 471-0313

Correo electrónico
dau@indotel.gob.do

Líneas telefónicas
(809) 200-9707
(809-829) 732-5555

Síguenos

