

INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL)

RESOLUCIÓN No. 062-17

QUE APRUEBA EL “REGLAMENTO SOBRE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES”.

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, No. 153-98, de fecha 27 de mayo de 1998, publicada en la Gaceta Oficial No. 9983, reunido válidamente, previa convocatoria, dicta la siguiente resolución, con motivo del proceso de consulta pública convocado por el INDOTEL para dictar el “Reglamento que establece los derechos y obligaciones de los usuarios y prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones”, aprobado mediante la Resolución del Consejo Directivo No. 024-17.

Antecedentes. –

1. El 24 de mayo de 2017, fue aprobada la Resolución del Consejo Directivo No. 024-17, mediante la cual inició el proceso de Consulta Pública para dictar el “Reglamento que establece los derechos y obligaciones de los usuarios y prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones”, cuyo dispositivo reza textualmente de la siguiente manera:

PRIMERO: ORDENAR el inicio del proceso de consulta pública para dictar el “**REGLAMENTO QUE ESTABLECE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES**”, para que el mismo se lea conforme al texto anexo a la presente resolución.

SEGUNDO: INSTRUIR a la Dirección Ejecutiva para que disponga la publicación íntegra de la presente resolución en un periódico de circulación nacional y en la página Web que mantiene esta institución en la Internet, en la dirección www.INDOTEL.gob.do, así como tenerla a disposición de los interesados en la oficinas del INDOTEL, ubicadas en la primera planta del Edificio Osiris, situado en la avenida Abraham Lincoln No. 962 de esta ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional.

TERCERO: OTORGAR un plazo de treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha de la publicación de la propuesta de reglamento en un periódico de circulación nacional, para que los interesados presenten las observaciones y comentarios que estimen convenientes al **REGLAMENTO DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y PRESTADORAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES**, de conformidad con el artículo 93 de la Ley General de Telecomunicaciones, No.153-98, del 27 de mayo de 1998, las cuales no serán vinculantes para el órgano regulador.

PÁRRAFO: Los comentarios y las observaciones a los que hace referencia el presente artículo deberán ser depositados en formato papel o en formato electrónico, redactados en idioma español, dentro del plazo anteriormente establecido, en las oficinas del **Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)**, ubicadas en el Edificio Osiris, marcado con el número 962 de la Avenida Abraham Lincoln de esta ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, en días y horas laborables; o por correo electrónico a la dirección consultapublica@indotel.gob.do, indicando en el asunto el número de la presente resolución.

CUARTO: ORDENAR a la Directora Ejecutiva notificar una copia certificada de la presente resolución, al Consejo Directivo del **INSTITUTO NACIONAL DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR (PRO CONSUMIDOR)**, a los fines dispuestos por el artículo 17, literal “k” de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05.

2. El 5 de junio de 2017, fue publicado en el periódico “El Caribe”, un aviso haciendo de público conocimiento la aprobación de la Resolución del Consejo Directivo No. 024-17 y de esta forma dando inicio formal al plazo de treinta (30) días calendario concedido para fines de consulta pública en el ordinal “Tercero” del dispositivo de la referida resolución, con el objetivo de que los interesados presentaren ante el **INDOTEL** las observaciones y comentarios que estimen convenientes, referentes al “Reglamento que establece los derechos y obligaciones de los usuarios y prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones”;
3. En fecha 13 de junio de 2017, la **Fundación por los Derechos del Consumidor (FUNDECOM)**, remitió sus propias observaciones y/o comentarios sobre la citada resolución del Consejo Directivo No. 124-07, remitida a través de su presidente Joaquín Luciano y marcada con el no. de correspondencia 165792;
4. El 3 de julio de 2017, la Prestadora **TRILOGY DOMINICANA, S. A. (VIVA)**, remitió sus observaciones a la propuesta regulatoria, a través de su correspondencia marcada con el No. 166565, debidamente firmada por sus abogados apoderados Claudia García Campos, Cynthia Joa Rondón y Christian Pérez Taveras;
5. El 5 de julio de 2017, fue recibido en las oficinas del **INDOTEL**, los comentarios y observaciones realizados por parte de **ALTICE HISPANIOLA, S. A. (ORANGE)**, **TRICOM S. A. (TRICOM)** y **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A. (CLARO)**;
6. En fecha 6 de septiembre de 2017, fue publicado en el periódico “Hoy” un aviso haciendo de público conocimiento la convocatoria de audiencia pública de la Resolución del Consejo Directivo No. 024-17, con el objetivo de que los interesados presentaren de manera verbal ante el **INDOTEL** los comentarios y observaciones realizados por escrito a la citada Resolución, referentes al “Reglamento que establece los derechos y obligaciones de los usuarios y prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones”, fijándose la fecha de celebración de la audiencia para el trece (13) de septiembre de 2017 a las 9:30 A. M., en el auditorio del Centro Cultural de las Telecomunicaciones Ing. Álvaro Nadal Pastor (CCT) del **INDOTEL**;

7. El trece (13) de septiembre, fue celebrada en las instalaciones del CCT del **INDOTEL** la audiencia pública previamente indicada, con la presencia de: **FUNDECOM, VIVA, ORANGE, TRICOM** y **CLARO**, a través de sus respectivos representantes;

8. Por consiguiente este Consejo Directivo a continuación realizará sus ponderaciones sobre los comentarios y observaciones recibidos en torno a la citada propuesta reglamentaria, honrando de este modo el derecho a la participación consagrado en la legislación vigente de la República Dominicana y sus procedimientos internos.

**EL CONSEJO DIRECTIVO DEL INSTITUTO DOMINICANO DE LAS
TELECOMUNICACIONES (INDOTEL), DESPUÉS DE HABER
ESTUDIADO Y DELIBERADO SOBRE EL CASO:**

CONSIDERANDO: Que la Constitución de la República Dominicana reconoce que la finalidad esencial del Estado es la protección efectiva de los derechos de la persona, el respeto de su dignidad y la obtención de los medios que le permitan perfeccionarse de forma igualitaria, equitativa y progresiva, dentro de un marco de libertad individual y de justicia social, compatibles con el orden público, el bienestar general y los derechos de todos y todas;

CONSIDERANDO: Que de igual forma, nuestra Carta Magna establece que toda persona tiene derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, a una información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y las características de los productos y servicios que use o consuma, bajo las previsiones y normas establecidas por la ley. Las personas que resulten lesionadas o perjudicadas por bienes y servicios de mala calidad, tienen derecho a ser compensadas o indemnizadas conforme a la ley;

CONSIDERANDO: Que el artículo 147 de la Constitución Dominicana establece que los servicios públicos están desinados a satisfacer las necesidades de interés colectivo y serán declarados por ley, por lo que a tales fines 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, seguidamente en su numeral 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; 3) 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;

CONSIDERANDO: Que de conformidad con el precitado artículo 147 de la Carta Magna, el Estado por medio de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, ha delegado en el **Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)** la regulación y supervisión del desarrollo de los servicios públicos de telecomunicaciones en nuestro país;

CONSIDERANDO: Que la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, constituye el marco regulatorio básico aplicable en todo el territorio nacional para 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** al respecto;

CONSIDERANDO: Que conforme al mandato de la Constitución de la República y de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, el **INDOTEL**, en nombre del Estado debe regular y mantener la vigilancia en la prestación de los servicios públicos, asegurando la correcta, efectiva, eficaz y continua prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, garantizando mayores estándares de calidad, igualdad, servicio universal y transparencia en la contratación y prestación de estos servicios;

CONSIDERANDO: Que el artículo 77, literal “c” de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 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;

CONSIDERANDO: Que, asimismo, es función del **INDOTEL**, como órgano regulador, controlar el cumplimiento de las obligaciones de los concesionarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, conforme dispone el literal “h” del artículo 78 de la citada Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98;

CONSIDERANDO: Que el literal “b” del artículo 84 de la Ley No. 153-98 establece, expresamente, que son 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 referida Ley y manteniendo el criterio consultivo de las empresas prestadoras de los diversos servicios públicos regulados y de sus usuarios;

CONSIDERANDO: Que, conforme al mandato de la Ley General de Telecomunicaciones y las facultades que esta misma le otorga al órgano regulador, el **INDOTEL** debe adecuar y adaptar las disposiciones regulatorias conforme el desarrollo del mercado y el surgimiento de nuevas tecnologías de información y comunicación, de forma tal que dichos instrumentos resulten realmente eficientes para la garantía de los derechos de los usuarios y el establecimiento de las obligaciones para los distintos agentes involucrados en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones;

CONSIDERANDO: Que tal y como fue expuesto en los considerandos que justifican la aprobación de la resolución del Consejo Directivo No. 024-17, el texto legal propuesto, pretende establecer el marco regulatorio sobre protección de los derechos de los usuarios que se aplicará a la contratación y prestación de todos los servicios de telecomunicaciones prestados en el territorio nacional, la adopción de un reglamento con este nivel de amplitud y especificidad se hace impostergable en el estatus actual del nivel de penetración de la prestación de los servicios;

CONSIDERANDO: Que, el artículo 23 de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, No. 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;*

CONSIDERANDO: Que, de igual forma, el artículo 31 de la Ley sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, No. 107-13, establece como principios del procedimiento aplicable para la elaboración de reglamentos; (i) *la audiencia de los ciudadanos afectados en sus derechos e intereses y la* (ii) *la participación del público;*

CONSIDERANDO: Que conforme lo dispuesto por el artículo 93 de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, antes de dictar resoluciones de carácter general, el órgano regulador deberá consultar a los interesados, debiendo quedar constancia escrita de la consulta y sus respuestas;

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo tiene el deber de ponderar los comentarios que ha recibido con ocasión de la puesta en consulta pública del “**REGLAMENTO QUE ESTABLECE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES**”, contenida en su Resolución No. 024-17;

CONSIDERANDO: Que la aprobación de esta propuesta normativa ha agotado un extenso y transparente proceso de consulta pública, durante el cual fueron ponderadas las distintas propuestas de las partes que acreditaron interés y donde este Consejo Directivo jugó un papel activo en las discusiones;

CONSIDERANDO: Que, en ese sentido, conforme se indica precedentemente, durante el período de consulta pública habilitado por este Consejo Directivo fueron recibidos comentarios no vinculantes por parte de: las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones **TRILOGY DOMINICANA, S. A.** (en lo adelante **VIVA**), **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS S. A.** (en lo adelante **CLARO**), **TRICOM. S. A.** (en lo adelante **TRICOM**), **ALTICE HISPANIOLA, S. A.** (en lo adelante **ORANGE**) y la **FUNDACIÓN POR LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR** (en lo adelante, **FUNDECOM**), los cuales han sido debidamente ponderados por este Consejo Directivo, y cuyas consideraciones al respecto son presentadas en el cuerpo de la presente Resolución;

CONSIDERANDO: Que, a continuación, se presentan de manera sucinta las observaciones y comentarios presentados por los interesados, los cuales luego de su justa ponderación y pausado análisis, han conducido que este Consejo Directivo adopte modificaciones sobre la propuesta original, que parten estrictamente en las observaciones recibidas, las cuales se incorporan en la parte dispositiva de esta resolución;

Comentarios sobre el Artículo 1. Definiciones. -

CONSIDERANDO: Que, pasando de inmediato a lo relativo a los comentarios recibidos en torno al artículo 1 sobre definiciones, la Prestadora de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **VIVA**, recomienda en su escrito de observaciones lo transcrito a continuación:

Recomendamos complementar las referencias normativas de este párrafo introductorio, para fines de claridad en su interpretación y aplicación.

Recomendación de VIVA:

Se plantea complementar la redacción actual con un texto similar al siguiente:

“Artículo 1. Definiciones. En adición a las definiciones establecidas en la Ley General de Telecomunicaciones No.153-98 **y sin perjuicio de las definiciones de los términos empleados y establecidos en reglamentos especiales y normas técnicas adoptadas por el INDOTEL**, las expresiones y términos que se emplean en el presente Reglamento tendrán el significado que se indica a continuación:”

CONSIDERANDO: Que, este Consejo Directivo valora la recomendación realizada por **VIVA** y en este sentido a los fines de mantener uniformidad y congruencia con los demás reglamentos y normas dictados por este Órgano Regulador, se especificará en el dispositivo de la presente resolución, los términos definidos en el reglamento adjunto que derogan o sustituyen aquellos que sean distintos a lo que se expresa en el mismo;

Numeral 2: descuento.-

CONSIDERANDO: Que en torno al artículo 1, de manera particular sobre el numeral 2 que establece el concepto de descuento, la prestadora de servicios públicos de telecomunicaciones **CLARO**, señaló lo siguiente:

El término descuento, visto desde la óptica de las ventajas o gracias que otorgan las prestadoras de los servicios de telecomunicaciones, debe incluir todos los beneficios que se otorgan al usuario al momento de activar la línea o durante la vigencia o renovación del contrato entre las partes. En ese sentido, solicitamos que la definición sea como sigue:

2. Descuento: Beneficio económico obtenido por el usuario al momento de contratar el servicio público de telecomunicación o durante la vigencia del servicio por concepto de reducciones totales o parciales de la facturación mensual, en el costo de adquisición de equipos utilizados para la prestación del servicio, o como bonos de minutos o paquetes de datos, o en el cargo de instalación.

CONSIDERANDO: Que, por su parte, en sus comentarios al artículo 1, numeral 2 de la Propuesta Normativa, la prestadora de servicios públicos de telecomunicaciones **TRICOM**, señaló lo siguiente:

2. Descuento: Beneficio económico obtenido al momento de contratar el servicio público de telecomunicación por concepto de reducciones totales o parciales de la facturación mensual, en el costo de adquisición de equipos utilizados para la prestación del servicio o en el cargo de instalación.

Esta descripción resulta algo limitada y excluyente de cambios estacionales que pudieran darse en cualquier momento de la contratación del servicio, por ejemplo: contratación de paquetes de canales, cambios de planes, ofertas de temporadas, entre otros.

CONSIDERANDO: Que, la Prestadora de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **ORANGE**, sobre el artículo 1, numeral 2 expuso en sus comentarios, lo transcrito a continuación:

Proponemos sean ajustados los textos de las siguientes definiciones.

Para la definición de Descuento, sugerimos hacer algunas precisiones considerando que comercialmente, los descuentos pueden ser otorgados en cualquier momento de la vigencia del contrato.

A modo de ejemplo, los clientes son beneficiados con descuentos por ofertas de temporada, cambios de planes, o similares.

2. Descuento: Beneficio económico obtenido 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 mensual, en el costo de adquisición de equipos utilizados para la prestación del servicio o en el cargo de instalación.

CONSIDERANDO: Que, por su parte, sobre esta misma disposición, **VIVA**, señala, que:

Tomando en consideración las diversas modalidades de renta y periodos de facturación, se recomienda hacer referencia a “facturación del servicio contratado” en lugar de “facturación mensual”.

Recomendación de VIVA:

Se sugiere revisar y modificar la definición de **Descuento** a una redacción similar a la siguiente:

“Descuento: Beneficio económico obtenido por el usuario al momento de contratar el servicio público de telecomunicación por concepto de reducciones totales o parciales de la **facturación de un servicio**, en el costo de adquisición de equipos utilizados para la prestación del servicio o en el cargo de instalación.”

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo acepta de manera parcial los comentarios realizados respecto al artículo 1 numeral 2, sustituyendo la frase “bonos de minutos o paquetes de datos” sugerida por **CLARO** por bonos de servicio para no ser limitativo a minutos o datos, y modificando el término “obtenido” por aceptado expresamente para así incorporar que para los fines de este Reglamento un Descuento puede producirse en cualquier momento de la vigencia del contrato de servicio, teniendo implicaciones en la duración del mismo, siempre y cuando el cliente acepte de manera expresa;

Numeral 3: factura.-

CONSIDERANDO: Que, por su parte, en lo referente al numeral 3 sobre la definición de factura, **TRICOM** señaló lo siguiente:

3. Factura: Es todo documento remitido 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.

Considerando la era digital en la que nos encontramos, la factura de servicio se pone a disposición del cliente por diversas vías electrónicas, además de física, a través de nuestra

página web www.tricom.net, en el APP Mi Tricom, por envío vía correo electrónico, además de la comunicación de balances por medio de SMS.

Dicho esto, entendemos que hacer referencia a “remitido” implica la exclusión de las opciones de autoservicio puestos a disposición de nuestros clientes. En tal sentido sugerimos que la redacción del texto sea revisado para ser más inclusivo.

CONSIDERANDO: Que, la Prestadora de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **ORANGE**, sobre el artículo 1, numeral 3 expuso en sus comentarios, lo que a continuación se desarrolla:

Desde nuestra llegada al mercado. Orange se ha caracterizado por ser una empresa verde. Dicho esto hemos establecido mecanismos para promover que nuestros clientes pueden autoservirse.

Para ello, el cliente tiene la posibilidad de consultar su factura por múltiples vías, iniciamos con la oficina virtual creada en nuestra página web www.orange.com.do, y más reciente, el año pasado lanzamos el app Mi Orange. En adición, para consultas de balances, los clientes disponen de SMS informativos y recordatorios, llamando a nuestro IVR o presencialmente en cualquier oficina comercial, todo esto en adición al envío físico y/o por correo electrónico.

En este sentido, proponemos los siguientes ajustes al texto del Reglamento:

3.- Factura: *Es todo documento ~~remitido~~ 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;*

CONSIDERANDO: Que respecto a este numeral 3, **VIVA** hace el comentario y recomendación transcritos a continuación:

Reconocemos en la redacción propuesta la intención del INDOTEL de actualizar el concepto de “factura” al incluir la modalidad electrónica. Sin embargo, entendemos que en consistencia con las tendencias internacionales y las mejores prácticas, este reglamento debería implicar la liberación del término Factura de la noción de un “documento”, y más bien, adoptar la acepción de dicho término al concepto de una información determinada. El documento es un medio mediante el cual se plasma la información que consigna una factura, no a la inversa. Esta definición actualizada a las nuevas prácticas del mercado permite mayor flexibilidad a las prestadoras de generar dichas informaciones (e.g. vía SMS) que la definición original no permitiría.

Por otra parte, la parte final de la redacción objeto de comentarios relativa a las facturas por servicios prepagados no se corresponde con la finalidad de crear una definición genérica aplicable a todos los escenarios de prestación de servicios de telecomunicaciones. La definición pretendida por el INDOTEL se traduce a un Estado de Cuenta o certificación de consumos, no a un reporte “para efectos de cobro” (como es la ‘factura’). En su definición conceptual u ontológica, la factura es meramente el reporte que se genera en ocasión de un consumo o prestación de un servicio mediante el cual la prestadora procura el pago de los

mismos. Para el caso de prepago, ya la prestación ha sido pagada y lo que se genera es un “recibo de pago” (no una factura). Dicho recibo de pago se genera por la compra de las recargas, a petición del usuario al proveedor de las mismas.

Recomendación de VIVA:

Se sugiere revisar y modificar la definición de **Factura** a una redacción similar a la siguiente:

*“**Factura:** Es todo **reporte generado por la prestadora y suministrado** de manera física o electrónica, mediante el cual la prestadora da a conocer al usuario **para efectos de cobro** 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.”;*

CONSIDERANDO: Que con respecto a las observaciones realizadas sobre el artículo 1 numeral 3 de la propuesta, este Consejo Directivo entiende válidos los comentarios recibidos por parte de **TRICOM** y **ORANGE**, por lo que, se realizarán cambios en la redacción de la definición de *factura*, viéndose los mismos reflejados en la parte dispositiva del presente instrumento legal;

CONSIDERANDO: Que la redacción presentada en la propuesta de Consulta Pública está acorde con la establecida en el Reglamento General del Servicio Telefónico y este Consejo Directivo entiende necesario mantener la homogeneidad en los términos utilizados en la Reglamentación existente, motivo por el cual se considera no pertinente la sugerencia de **VIVA**;

Numeral 6: Período de facturación.-

CONSIDERANDO: Que, respecto al numeral 6 del artículo 1, referente al período de facturación **VIVA**, señala, que:

Con el propósito de alinear esta definición con la realidad operativa del mercado dominicano y la naturaleza de los servicios de telecomunicaciones, recomendamos eliminar el término “recibidos” de la redacción de la definición que comentamos. Lo anterior, debido a que el cliente al contratar el servicio se obliga al pago de una contraprestación económica a cambio de tener acceso al servicio de telecomunicaciones de su elección en las condiciones acordadas con la prestadora. La condición de recepción o disfrute de los servicios no es un criterio para fines de definir el periodo de facturación, sino de la obligación de pago del cliente, aspecto que se regula en otra sección de este proyecto de reglamento.

Recomendación de VIVA:

Se sugiere revisar y modificar la definición de *Período de facturación* a una redacción similar a la siguiente:

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

CONSIDERANDO: Que este Órgano Regulador valora como pertinente el comentario de **VIVA**. La facturación se encuentra necesariamente atada a los servicios contratados por el usuario, con independencia del uso que este haga de ellos;

Numeral 7: Período mínimo de vigencia.-

CONSIDERANDO: Que finalmente en torno a los comentarios recibidos sobre el artículo 1, de manera concreta respecto el numeral 7, la **Fundación por los Derechos del Consumidor (FUNDECOM)**, señaló en sus comentarios que debe eliminarse el período mínimo de vigencia, salvo en las situaciones previstas en la letra (a) del artículo 4, en cuyo caso el período no debe ser superior a los seis (6) meses;

CONSIDERANDO: Que, en respuesta a los comentarios realizados por **FUNDECOM**, este Consejo Directivo busca salvaguardar la libertad de empresa consagrada en la Constitución de la República, estableciendo los parámetros bajo los cuales se podrán imponer periodos mínimos de vigencia en los contratos. En ese sentido, la definición indica que *el usuario se obliga a no terminar anticipadamente sin justa causa su contrato de adhesión de prestación de servicios de telecomunicaciones*, disponiendo que sólo podrá limitarse a los casos en que las prestadoras proporcionen *al usuario descuentos o facilidades para la obtención de equipos terminales, de interfaces o de los mismos servicios de telecomunicaciones*. Es por esto que, el usuario siempre deberá tener la opción de contratar sin sujeción a un plazo forzoso, lo cual persigue fortalecer su libertad de elección, tal y como lo estipula la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98;

CONSIDERANDO: Que sobre este mismo particular, **VIVA** expresa en sus comentarios, lo transcrito a continuación:

A nivel conceptual la acepción dada al término definido debe ser ajustada, toda vez que el “Período mínimo de vigencia” no es una estipulación contractual sino un lapso de tiempo definido mediante una estipulación contractual.

Recomendación de VIVA:

Sugerimos a ese Consejo Directivo revisar y modificar la definición de Período mínimo de vigencia a una redacción similar a la siguiente:

“Período mínimo de vigencia: es el plazo contractual en el que el usuario se obliga a no terminar **anticipadamente** su contrato de adhesión de prestación de servicios de telecomunicaciones, **sin incurrir en la obligación de pagar a la prestadora las penalidades contractuales correspondientes.**”

CONSIDERANDO: Que este Órgano Regulador acepta parcialmente el comentario de **VIVA**, por lo que se sustituirá el término estipulación por plazo contractual;

Numeral 9: Servicios prepagados.-

CONSIDERANDO: Que sobre el precedentemente indicado numeral 9, la Prestadora **VIVA**, en sus observaciones destaca, que:

El pago que realiza un cliente de la modalidad pre-pagada le concede el acceso al servicio de telecomunicaciones contratado en base a ciertas condiciones para el disfrute del uso de

los mismos; a diferencia de los clientes de la modalidad post-pagada en la que el cliente paga el consumo de servicios durante un periodo de facturación preestablecido.

Para claridad sometemos a revisión la redacción actual de la propuesta regulatoria, de manera que se encuentre alineada con la naturaleza de esta modalidad de contratación.

Recomendación de VIVA:

Planteamos la modificación de la definición de Servicios prepagados a una redacción similar a la siguiente:

“Servicios prepagados: Servicios que para su disfrute y/o acceso, el usuario ha adquirido previamente un crédito y su vigencia está sujeta al balance del mismo o al vencimiento del plazo otorgado para que el crédito sea consumido, cual se materialice primero.”;

CONSIDERANDO: Que este Consejo entiende que la redacción propuesta en la versión de Consulta Pública es concisa y precisa, razón por la que decide rechazar la definición propuesta por la prestadora **VIVA** en su comentario;

Numeral 10: Unidad de Consumo.-

CONSIDERANDO: Que sobre el término unidad de consumo definida en el artículo 10 de la Propuesta, **VIVA**, recomienda lo siguiente:

A los fines de ampliar el concepto del término en evaluación y permitir que sea aplicado a cualquier tipo de servicio de la industria, indistintamente sean prestados y/o consumidos; y por vía de consecuencia, conferir al INDOTEL una herramienta regulatoria flexible a los fines de definir y establecer distintas Unidades de Consumo para cada servicio provisto en la industria, indistintamente sean contratados o consumidos, sugerimos modificar la redacción de la iniciativa reglamentaria por la siguiente:

Recomendación de VIVA:

Se sugiere revisar y modificar la definición de **Unidad de Consumo** a una redacción similar a la siguiente:

“Unidad de Consumo: Es el valor asignado a una cantidad estandarizada de un servicio determinado para fines de tasación y/o facturación.”;

CONSIDERANDO: Que este Órgano Regulador de las Telecomunicaciones valora el comentario realizado por **VIVA**, sin embargo para mayor claridad se utilizará la siguiente redacción en la versión definitiva del reglamento: *Unidad de Consumo: Es la unidad de medida que se utiliza para fines de facturación del volumen de servicio prestado y consumido conforme al plan contratado;*

CONSIDERANDO: Que ya finalizando con el análisis de los comentarios recibidos en torno al artículo 1 de la normativa propuesta, tenemos que la Prestadora **VIVA** en su escrito de observaciones, somete a la consideración del Consejo Directivo del INDOTEL la inclusión de los términos listados a continuación, con el propósito de facilitar la interpretación y aplicación de la pieza regulatoria.

De su revisión, se puede concluir que muchas de los términos propuestos y sus definiciones son parte del marco regulatorio especial del sector de las telecomunicaciones y/o acordes a las mejores prácticas internacionales.

Estas incluyen Avería, Avería tipo 1, Avería tipo 2, Crédito, Descargar, Equipo terminal, Reglamento, Representante autorizado, Reconexión, Servicio o Servicio Público Finales de Telecomunicaciones, Servicios postpago, Suspensión del servicio, Zona de Cobertura Geográfica, así como:

Planes Empaquetados: *Son las ofertas comerciales que incluyen la contratación conjunta de dos o más servicios de telecomunicaciones aplicando condiciones económicas especiales en función de la combinación de los mismos.*

Saldo Ordinario: *Es el conjunto de unidades de consumo que recibe un usuario como parte de las condiciones de contratación de un servicio o en contraprestación por el prepago de unidades de consumo en cualquier modalidad de recarga, excluyendo cualquier unidad de consumo generada de manera extraordinaria, transferida, no recurrente o promocional.*

Saldo Transferido o Rollover: *Es el conjunto de unidades de consumo no consumidas por el usuario durante el periodo de facturación correspondiente o a la llegada del término de la vigencia concedida por la prestadora para su consumo, y que será transferido para el siguiente periodo de facturación o un nuevo periodo de vigencia para los mismos fines, según los términos de contratación, y subsidiariamente del presente Reglamento.;*

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo entiende que las definiciones que están contenidas en la normativa legal vigente, no ameritan ser nuevamente definidas en este Reglamento o si dichos términos no son utilizados en el cuerpo del texto legal que se aprueba mediante la presente Resolución. Sin embargo, es necesario precisar que se considera válida la propuesta de incluir las definiciones de los diferentes tipos de saldos y servicio empaquetado. En tal sentido, se acoge parcialmente el comentario de **VIVA**;

Comentarios sobre el Artículo 2. Objeto. -

CONSIDERANDO: Que, continuando con los comentarios recibidos referentes a la normativa propuesta, sobre el artículo 2 específicamente, la prestadora de servicios **ORANGE**, señala lo transcrito a continuación:

El objeto de una regulación, especialmente una como ésta que busca establecer derechos y obligaciones, debe preservar o crear un ámbito de equidad entre de las partes reguladas, dicho esto, entendemos que en aras de mantener la equidad y la imparcialidad del regulador en sus facultades para dictar normas de alcance general, sugerimos hacer ciertos ajustes al texto de este artículo:

El presente reglamento tiene por objeto establecer un listado general de derechos y obligaciones básicas de los usuarios y las prestadoras, a los fines de que constituya un marco referencial para la contratación y provisión ~~régimen de protección de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones prestados~~, en adición a los previstos en la Ley y normativas aplicables.

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo acoge el texto propuesto por **ORANGE** sobre el objeto del presente Reglamento, reflejándose dichos cambios en la versión final del reglamento;

Comentarios sobre el Artículo 4. Libertad de elección.-

Literal a)

CONSIDERANDO: Que en lo referente al artículo 4, que consagra la Libertad de elección, respecto a lo señalado específicamente en el literal a), **FUNDECOM**, argumenta que: *el período mínimo de vigencia solo sería aplicable en las situaciones señaladas en su letra (a), sin que exceda de los seis (6) meses;*

CONSIDERANDO: Que en adición a lo que se ha expuesto anteriormente sobre el periodo de vigencia de los contratos y el respeto al principio constitucional de la libertad de empresa, se hace necesario destacar que limitar a seis meses el período mínimo de vigencia podría encarecer el acceso al servicio ya que el descuento o el financiamiento del equipo terminal otorgado pudiera tener un costo muy elevado para el usuario al momento de contratar. Razón por la que este Consejo Directivo decide rechazar el comentario de **FUNDECOM**;

Literal b)

CONSIDERANDO: Que de manera puntual sobre el artículo 4 literal b), la Prestadora **CLARO**, expresó en su escrito de observaciones, lo siguiente:

La penalidad, conforme lo dispone el Reglamento General de Servicio en su artículo 14.4 está asociada al otorgamiento de beneficios al usuario que implican una inversión para las prestadoras, y se describen en dicho artículo, como son (a) subsidio de equipos terminales, o (b) descuentos, rebajas o exoneraciones en las tarifas vigentes del servicio.

Esta inversión inicial que la prestadora hace en beneficio del usuario, no puede ser desconocida por este reglamento ni por ningún otro, porque de hacerlo resultaría en una ilegalidad inaceptable, violándose con ello el derecho a la libre empresa y el legítimo derecho que tienen las prestadoras de recuperar su inversión. Una disposición de este tipo resultaría expropiatorio, ya que se establecería una prerrogativa exagerada a favor de una de las partes contratantes que le permitiría abstraerse de sus obligaciones de manera unilateral.

Al momento de convenir con la prestadora el servicio, recibiendo un subsidio o descuento, rebajas o exoneraciones en las tarifas vigentes del servicio, el usuario, aun teniendo el derecho, la libertad y opción de contratar el servicio sin recibir ningún subsidio o descuento y estar libre de ataduras a tiempos o períodos mínimos, se compromete con un plazo de permanencia del servicio, por lo que mal podría después pretender negársele a la prestadora el derecho de recuperar su inversión si por motivo de una mudanza a un lugar donde no se puede proveer el servicio el usuario lo cancela.

Es un error asumir que el servicio técnicamente puede ser ofrecido en todo el territorio nacional, que es el área de concesión. Todos los que trabajamos en el sector sabemos que esto no es técnicamente factible. Por ejemplo si un usuario se muda para Loma Miranda o para Los Haitises, que están dentro del área de concesión, todos sabemos que ahí no se puede ofrecer Internet o IPTV, entonces después de que se ha hecho una inversión para instalarle el servicio en una ubicación que él ha dicho que se compromete a mantener el servicio por un período mínimo, y se le han dado descuentos o rebajas o exoneraciones, la prestadora debe perder esa inversión?

Es irracional pensarlo. La prestadora tiene el derecho de recuperar esa inversión en la proporción faltante, producto de la falta de completación del período mínimo al que se comprometió el usuario aceptando el beneficio del descuento otorgado, aun cuando tenía el derecho y la libertad de acceder a una opción en la que no tenía que someterse a un período mínimo.

Las reglas sobre el cobro de la penalidad ya están claramente establecidas en el Reglamento General de Servicio Telefónico (RGST), específicamente en el artículo 14.4, 14.5 y 14.6 de la referida norma.

Es por estas razones que solicitamos, que sea eliminado el literal B del artículo 4.;

CONSIDERANDO: Que, sobre la misma disposición, **TRICOM** tiene a bien señalar lo transcrito a continuación:

b) Cancelar su servicio sin que esto conlleve cargos por penalidades, en caso de que el usuario solicite el traslado de servicio por cambio de domicilio en la misma área de concesión y la prestadora no esté en capacidad de ofrecer el servicio con las mismas características contratadas;

Conforme hemos expresado en nuestros comentarios a otras propuestas normativas, la utilización del término "mismas características" en este contexto, hace referencia a condiciones subjetivas que deja a interpretación la capacidad de continuar ofreciendo el servicio o no.

Si aplicamos la interpretación de este derecho a los servicios fijos, ¿acaso sería justo penalizar a la prestadora por el hecho de que en la nueva dirección de traslado, la edificación no se encuentre habilitada con suficientes facilidades para la concurrencia de servicios de múltiples prestadoras, por ejemplo, edificio no cableado?

¿Qué pasa en los casos en los que el cliente tenía el servicio por HFC y producto de su traslado sólo se le puede proveer el servicio DTH? Es decir, ninguna otra prestadora puede ofrecer HFC, aplicaría la cancelación sin penalidad?

No podemos dejar de hacer referencia al hecho de que con el Reglamento se están cambiando las políticas de cálculo de penalidad y que una vez este sea aprobado, las penalidades se basarán únicamente en subsidios y descuentos ofrecidos al cliente. Por lo que, ¿dónde está la justeza de la medida que se pretende imponer, cuando el hecho generador del derecho no recae sobre el control o la responsabilidad de la empresa?

Por otro lado, este artículo presenta serios problemas de interpretación cuando hablamos de las contrataciones de servicios empaquetados. En nuestro caso, Tricom ofrece Triple Play, donde el cliente al combinar Voz, Datos y TV, se beneficia de descuentos en servicios. Si el cliente solicita su traslado y uno de sus servicios no puede ser ofrecido, hoy en día se procede a la cancelación únicamente de dicho servicio sin penalidad. La redacción da a entender con su referencia vaga a "mismas características" que sería el Triple Play (los tres servicios) los cuales se cancelarían sin penalidad.

Dicho todo lo anterior, entendemos que este derecho de cancelación, en ningún caso puede sobreponerse al derecho de las empresas recuperar su inversión y en tal sentido, el literal b) en su totalidad debe ser eliminado.

CONSIDERANDO: Que, en sentido general, el espíritu de este artículo es evitar que el usuario tenga que pagar penalidades por cancelación del servicio, por causas ajenas a su voluntad. El usuario que se muda de domicilio espera poder seguir recibiendo los servicios de su prestadora en las mismas condiciones en que fue contratado, resultaría injusto que además de no poder recibir el servicio, tuviera que cancelar y pagar penalidades por ello. Sin embargo, se modificará la redacción para que quede establecido que la prestadora ofrecerá servicios semejantes a los que antes recibía el usuario siempre que sea técnicamente factible, sin penalidades por cambio de plan. En caso de que el usuario no acepte dicha oferta entonces deberá asumir la penalidad relacionada con la cancelación anticipada del contrato. En tal sentido, este Consejo acoge parcialmente el comentario de **CLARO** y **TRICOM**;

Literal f)

CONSIDERANDO: Que sobre el artículo 4 literal f), en sus comentarios sobre la propuesta **VIVA** señala:

Las condiciones comerciales otorgadas a los clientes al contratar servicios empaquetados resultan de la definición de un caso de negocios particular a cada combinación de servicios, las prestadoras evalúan la composición de costos de la prestación conjunta de los servicios y en base a las mismas, pueden conferir tarifas consolidadas al cliente que tendrá acceso a servicios por un valor inferior al aplicable a las tarifas unitarias de los mismos.

En consideración de lo anterior, y en respeto al derecho de libre empresa, el derecho de los usuarios a contratar los servicios de manera desagregada debe estar expresamente condicionado al ajuste de la tarifa de dicho servicio al precio unitario que corresponda.

Recomendación de VIVA:

Recomendamos ajustar la redacción del literal f) del Artículo 4 del proyecto de reglamento en revisión de la siguiente manera:

“f) Acceder en forma desagregada a aquellos servicios que se ofertan empaquetados de acuerdo a las disposiciones establecidas en el Reglamento de Libre y Leal Competencia para el Sector de las Telecomunicaciones, previo ajuste de la contraprestación económica aplicable al precio unitario del servicio de la oferta ordinaria de la prestadora;”

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo entiende que no procede la recomendación realizada por la Prestadora de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **VIVA**, sobre el artículo 4 literal f), ya que la definición es precisa en el sentido de que cada servicio ofertado de forma empaquetada debe ofrecerse también de forma desagregada y no limita que el precio pueda ajustarse a los costos razonables que puedan vincularse a la prestación unitaria del servicio, si fuera el caso, tampoco limita la libertad de empresa de la prestadora y la posibilidad de fijar los precios correspondientes a cada servicio desagregado o empaquetado;

Literal h)

CONSIDERANDO: Que sobre el artículo 4 literal h), **VIVA** sugiere lo transcrito a continuación:

Ajustar la redacción del literal h) del Artículo 4 de la iniciativa regulatoria de la siguiente manera:

“h) Disponer de siete (7) días hábiles, luego de ser contratado un servicio para cancelar los mismos si éste presentan funcionamiento defectuoso o indebido y ha sido reportado por el usuario dentro del citado periodo. La prestadora dispondrá de un plazo máximo de setenta y dos (72) horas para subsanar el inconveniente reportado. Una vez vencido este plazo sin respuesta de la prestadora, el usuario podrá cancelar el contrato de prestación del servicio, pagando los consumos realizados y sin cargos adicionales. Para los casos de planes empaquetados, el usuario tendrá la opción de mantener los servicios que sean de su interés de forma separada si éste así lo desea, sujeto cada servicio elegido a las tarifas y planes vigentes que de manera particular ofrezca la prestadora para los mismos.”

CONSIDERANDO: Que sobre este mismo literal h) del referido artículo 4, **CLARO** expone en su escrito, lo que a continuación se transcribe:

El establecimiento de un período de prueba como el que se propone en el presente artículo, es un elemento peligroso e innecesario de distorsión del mercado de las telecomunicaciones en la República Dominicana, que perjudica a las prestadoras y que, de imponerse, ocasionaría grandes pérdidas económicas y afectaría la importante inversión del sector, además de conculcar injustamente un derecho fundamental, como lo es el derecho de propiedad y el derecho a la libre empresa establecidos en la Constitución de la República.

Los períodos de prueba son condiciones que el mercado puede o no requerir y no pueden ser dispuestos por este reglamento sin que se incurra en la vulneración del principio de libertad de prestación del servicio.

La instalación y el aprovisionamiento de un servicio de telecomunicaciones, fijo o móvil, representa para las prestadoras un costo que ésta subsidia o el otorgamiento de descuentos en equipos y terminales, móviles y fijos, cuyo valor total se recupera a lo largo del tiempo mínimo convenido con el usuario para la vigencia del servicio. Es bien sabido por quienes trabajamos en el sector, que desde la instalación y aprovisionamiento del servicio se genera una inversión de parte de las prestadoras que sólo se recupera transcurrido el período mínimo del contrato.

Quitar a las prestadoras el derecho de recuperar esta inversión, ocasionaría un desincentivo a subsidiar las instalaciones y los equipos y terminales, lo cual provocaría la generación innecesaria de una barrera de acceso al servicio, debido a que al usuario le resultaría económicamente alto el pago total del costo de un equipo o la instalación del servicio.

También, hay que distinguir entre servicio fijo y servicio móvil. Imaginemos que un usuario activa una línea móvil, de voz o de datos, se lleva un equipo con un descuento o subsidio de RD\$36,000.00, y se va a una ubicación donde no tiene cobertura, por las condiciones particulares que se puedan presentar en dicha zona, resultaría ilegal

expropiar a la prestadora del derecho de recuperar esta inversión por circunstancias que no están en su control.

Los valores generados por el costo incurrido en la instalación y los descuentos otorgados en terminales y equipos, son un activo propiedad de la prestadora; de imponerse esta medida, el INDOTEL estaría desconociendo y conculcando reglamentariamente el derecho de propiedad de la prestadora y afectando el derecho a la libre empresa, consagrados la Constitución dominicana, lo cual, a todas luces, resultaría en una medida ilegítima y violatoria del principio de legalidad que debe observar todo acto administrativo.

En adición, esta misma propuesta de Reglamento dispone un mecanismo para que el usuario, ante la falta de provisión del servicio, pueda canalizar los créditos correspondientes por el servicio no prestado.

Más aún, los usuarios disponen de mecanismos regulatorios para reclamar el incumplimiento de la obligación de la prestadora de la provisión del servicio, como lo es el derecho a la aplicación de créditos por averías y a pagar estrictamente lo consumido (Artículos 10, literal (f) y literal (h) y 15.1 del Reglamento General de Servicio Telefónico).

Adicionalmente, el Reglamento de Solución de Controversias entre los Usuarios y Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, en su artículo 4 permite al usuario reclamar todo lo relativo a la provisión e instalación del servicio, así como problemas de calidad del mismo, por lo que resulta innecesario que se otorgue el propuesto período de prueba del servicio. Este mecanismo de reclamo, que incluye problemas con la instalación y provisión del servicio, desde su implementación en el año 2002, ha funcionado eficazmente, por lo que no entendemos la intención del Regulador de querer alterar ahora el ritmo armonioso y la eficacia con la que ha estado operando esta fórmula regulatoria de solución, disponiendo una medida que sin duda alguna es ilegítima, desproporcionada y desconocedora de la inversión de las prestadoras.

Si lo que se busca con esta disposición es controlar y asegurar la calidad del servicio para los nuevos usuarios, ya existe para ello una norma de calidad del servicio, y un Reglamento General de Servicio Telefónico, por lo que no puede el Regulador perjudicar a una parte de los dos regulados, expropiándolo, arbitrariamente y sin ninguna razón lógica, justificada y racional, con una medida como esta, de un derecho fundamental, y poniendo con ello en peligro la seguridad jurídica que reina en la República Dominicana en este sector.

En ese sentido, solicitamos, de manera principal, la eliminación del período de prueba, dispuesto en el literal H del artículo 4, de esta propuesta reglamentaria.

De manera accesoria, y sólo para el caso de que no sea acogido el pedimento principal, disponer que el período de prueba sea solamente de cinco (5) días hábiles y que la prestadora disponga de, por lo menos, igual plazo para subsanar el inconveniente que reporte el usuario respecto al servicio, sin que en ningún caso o circunstancia, la prestadora pueda perder su derecho a recuperar la inversión realizada en este nuevo cliente mediante el subsidio o descuento otorgado.

Proponemos, de manera accesoria, y sólo para el caso de que no sea acogido el pedimento principal, que esta disposición sea como se indica a continuación:

h) Disponer de cinco (5) días hábiles, luego de ser contratado un servicio, para cancelar los mismos si éste presenta mal funcionamiento y ha sido reportado por el usuario dentro del citado periodo. La prestadora dispondrá de un plazo máximo de cinco (5) días hábiles para subsanar el inconveniente reportado. Una vez vencido este plazo sin respuesta efectiva de la prestadora, el usuario podrá cancelar el contrato de prestación del servicio, pagando los consumos realizados y los descuentos o subsidios recibidos en equipos o terminales. Para los casos de planes empaquetados, el usuario tendrá la opción de mantener los demás servicios de forma separada si éste así lo desea.

CONSIDERANDO: Que finalmente sobre el artículo literal, h), **TRICOM**, tiene a bien señalar lo siguiente:

Continuando con el mismo con el mismo razonamiento lógico del literal b) precedente, debemos solicitar la aclaración de la parte in fine del literal h) para que se entienda, sin lugar a interpretación, que para los casos de planes empaquetados, si el cliente opta por cancelar todos los servicios tendrá que pagar las penalidades asociadas a los servicios cuyo funcionamiento no ha sido reclamado.;

CONSIDERANDO: Que el Consejo Directivo del **INDOTEL**, estima que no proceden los comentarios realizados por las Prestadoras **VIVA** y **CLARO** respecto al artículo 4 literal h), ya que el período de prueba a que hace referencia esta disposición, es cónsono con lo que dispone la Ley General de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, específicamente en su artículo 62 literal g), *el cual otorga un plazo de prueba de 7 días como mínimo*, para la devolución del bien o la suspensión del contrato de prestación de servicios;

CONSIDERANDO: Que por otro lado, se evidencia un error en la interpretación del mencionado artículo por parte de **CLARO**, ya que el mismo garantiza a la prestadora no solo la recuperación de los costos de instalación, sino que también la de los consumos generados en los casos en que los usuarios cancelen el servicio por razones que no están relacionadas directamente a la calidad de la prestación del mismo y siempre y cuando la Prestadora no haya resuelto el inconveniente reportado en el plazo que se otorga en dicho articulado;

CONSIDERANDO: Que con respecto a la observación realizada por la Prestadora de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **TRICOM**, este Consejo directivo estima procedente acoger la misma, por lo que se incluirá en la versión definitiva de dicho artículo, la aclaración correspondiente para el caso de los servicios empaquetados;

Comentarios sobre el artículo 5: Derecho a la Información.-

CONSIDERANDO: Que, en relación al Derecho a la Información, contenido en el artículo 5 de la propuesta reglamentaria, tenemos que señalar que **VIVA**, expresa en sus comentarios, lo siguiente:

Si bien el derecho de los usuarios a la información clara, veraz, oportuna y suficiente sobre los productos y servicios de telecomunicaciones se encuentra regulada en el marco regulatorio especial de este sector, en la práctica este derecho es vulnerado consistentemente por múltiples agentes del mercado mediante el despliegue de campañas publicitarias que no se encuentran en cumplimiento de las previsiones de la Resolución No. 016-03, que dicta la norma que reglamenta el suministro de información por las prestadoras de servicios de telecomunicaciones a los usuarios de estos servicios

y la publicación de sus ofertas, con la finalidad de preservar el derecho de los usuarios a elegir libremente (en lo adelante, Resolución sobre Publicidad de Servicios de Telecomunicaciones”).

Una rápida revisión de la prensa escrita nacional confirma lo anterior en función de las publicaciones de ofertas de servicios de telecomunicaciones caracterizadas por información incompleta, formatos gráficos que distraen la atención del público de detalles esenciales de la oferta, referencias a centros de llamadas de atención al cliente y portales de internet. Por otra parte, los portales de internet tampoco tienen toda la información pertinente a los fines de conceder al usuario las herramientas necesarias para ejercer su derecho de elección de manera eficiente.

En consideración de lo anterior, en nuestro mejor entender el presente artículo debe ser complementado con especificaciones de carácter objetivo que garanticen su cumplimiento.;

CONSIDERANDO: Que la decisión del **INDOTEL** de emitir actos administrativos que a modo declarativo enuncien derechos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, no constituye más que la ejecución de un mandato legal que le viene dado a este Consejo Directivo por el artículo 79 de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, el cual comisiona a este órgano regulador al establecimiento y delimitación de los mecanismos de protección de derechos de los usuarios por vía reglamentaria;

CONSIDERANDO: Que, en ese sentido, al igual que el Reglamento de Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones aprobado mediante la Resolución del Consejo Directivo No. 013-17, el Reglamento objeto de la presente resolución, constituye un acto administrativo firme, con plena ejecutividad y ejecutoriedad, por ende eficaz y exigible, ya que su articulado establece cuales son los derechos y obligaciones de los usuarios y prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, precisamente como medida para salvaguardar los derechos de las Partes, de conformidad con la Ley y la reglamentación;

CONSIDERANDO: Que así mismo, de conformidad con las disposiciones del artículo 99 de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, los actos administrativos emanados del Órgano Regulador son de obligado cumplimiento y conforme las facultades que le otorga la misma Ley el **INDOTEL** dispone de la facultad y los mecanismos necesarios para exigir y asegurar el fiel cumplimiento del Reglamento que se apruebe mediante el presente acto administrativo, por lo que procede desestimar el comentario de **VIVA** en cuestión sobre este particular aspecto;

Literal b)

CONSIDERANDO: Que así mismo, sobre esta disposición específicamente el literal b), **VIVA** emitió sus comentarios:

Las prestadoras tienen una obligación de información con sus clientes respecto de las tarifas aplicables al servicio contratado y la notificación previa de cualquier cambio en las mismas previo a su implementación; y por otra parte, tienen una obligación de que la publicidad de su oferta comercial sea cierta acorde a los parámetros establecidos en el literal d) de este Artículo 5 de la propuesta regulatoria. Para claridad de la norma

entendemos necesario establecer la delimitación de la obligación de información de las prestadoras respecto de su oferta comercial y de sus compromisos contractuales.

Recomendación de VIVA:

Planteamos la modificación de la redacción del literal en revisión de la siguiente manera:

“b) Recibir información sobre las tarifas vigentes y de cualquier cambio en las mismas para los distintos servicios contratados y de los consumos incurridos en ocasión de los servicios contratados y prestados; y los sujetos a la próxima facturación del servicio.”;

CONSIDERANDO: Que este Consejo hace necesario destacar que la única manera en la que puede garantizarse el derecho a la libre elección es si el usuario cuenta con información suficiente que le permite realizar una decisión consciente sobre los planes disponibles que pudiese contratar, no sólo de aquellos que ya tiene contratado;

Literal d)

CONSIDERANDO: Que respecto al literal d), tenemos que **VIVA** expuso lo transcrito a continuación:

Hacemos referencia a las consideraciones generales consignadas en la sección introductoria de este artículo, respecto de la obligación de información de las prestadoras, a la vez que hacemos ciertos planteamientos a los fines de poner en debido contexto al INDOTEL para la revisión y ajuste de este literal.

Como fuera comentado previamente, la publicidad de servicios de telecomunicaciones de las prestadoras se caracteriza por emplear tecnicismos que resultan en información confusa para el usuario, por lo que apreciamos en esta propuesta regulatoria una oportunidad para revisar y ajustar las reglas básicas a las que se debe ajustar y estandarizar la publicidad de servicios de telecomunicaciones. Las prestadoras generalmente limitan la información relevante de los beneficios de una oferta comercial, desviando al público a centros de atención telefónicos, virtuales o presenciales para mayor información sobre detalles importantes del beneficio del servicio ofertado. A manera de ejemplo, podemos citar un par de anuncios publicitarios que ofertan “el triple de internet” sin informar de manera visible y clara que el beneficio que el usuario recibirá es el triple de internet los fines de semana; esta parte importante y tangible del beneficio solo es informada en la nota a pie de página en la versión impresa, o por vía de un contacto con agentes de la prestadora o en ocasión de la contratación del servicio, siendo excluida de anuncios exteriores, radio y televisión. De igual manera se anuncian ofertas que tienen como mensaje primario “Minutos ilimitados” cuando el beneficio tangible que recibe el usuario son “Minutos ilimitados a móvil dentro de la red”, lo cual, ciertamente se detalla en la letra chica o nota a pie de página a pesar de ser lo que realmente recibirá el usuario final. Este abuso de la información parcial ocasiona que el usuario confundido perciba que las prestadoras no entregan lo que prometen.

En este orden de ideas, y con el fin de transparentar la información al usuario final, resulta evidente la procedencia de que la pieza regulatoria defina especificaciones mínimas de la información que debe ser presentada al público, como lo establecen otras regulaciones de la región. Toda información debe ser publicada en un formato comprensible, tomando como parámetro la diferencia entre el atributo o beneficio de un

servicio o plan comercial y la condición para disfrutar o tener acceso a ese atributo o beneficio.

Lo anterior, porque un atributo o beneficio es un elemento tangible expresado en unidades de tiempo para consumo de servicios de voz, cantidad de megabytes asignados a un plan de servicios, velocidad de conexión de servicios de datos, u otros; cuyo uso o disfrute por el cliente debe realizarse en un periodo establecido o un lapso de tiempo que puede ser: i) definido (horario nocturno, fin de semana, otros) o ii) indefinido (durante toda la vigencia del contrato de servicios); Las condiciones que aplican al beneficio son regularmente i) acciones previas que debe ejecutar o cumplir el usuario para acceder al beneficio (por ejemplo: realizar un número determinado de recargas); ii) limitación en el alcance de la oferta.

Recomendación de VIVA:

Recomendamos ajustar la redacción del literal en revisión de la siguiente manera:

d) Recibir información detallada sobre ofertas de manera clara, expresando como, mensaje primario, el beneficio tal cual lo recibirá el usuario final, incluyendo todos los precios expresados con impuestos incluidos, atributos y beneficios de los servicios, condiciones para el disfrute de atributos o beneficios adicionales del plan de servicio, periodo de vigencia de la oferta, tiempo de las ventajas o descuentos ofrecidos y costos asociados luego de vencidos los periodos de ventajas o descuentos. Toda pieza de comunicación del servicio o producto, escrita, audio visual o digital, debe regirse bajo los criterios descritos en este literal.;

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo entiende pertinente el comentario de **VIVA** por lo que decide acoger la redacción propuesta, la cual se verá reflejada en el cuerpo del presente Reglamento;

Comentarios sobre el artículo 6: Sobre la facturación del servicio.-

Párrafo I

CONSIDERANDO: Que en los comentarios de **CLARO**, sobre el artículo 6 párrafo I, expresan que:

Es necesario aclarar que la voluntad expresa puede ser de palabra o por escrito¹. La manifestación de la voluntad contractual expresa² se da cuando la voluntad contractual se exterioriza de forma que lo puedan percibir los sentidos: palabras, signos, actos u otras circunstancias. La manifestación tácita consiste en actos, hechos, circunstancias que permiten confiar justificadamente que se ha expresado, a través de alguno de estos elementos, la voluntad de contratar.

Aclarado esto, entendemos necesario ampliar este acápite de modo que no se malinterprete el sentido de manifestación de la voluntad expresa creyendo que ésta solo es válida si consta por escrito.

¹ Ossorio, Manuel; Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales, Editorial Claridad, S.A., 1989, Argentina

² Ribó Durán, Luís, Diccionario de Derecho, BOSH, Casa Editorial, S.A., 1987, Primera Edición, Barcelona, España.

En nuestro sector, muchos de los servicios se materializan sin necesidad de que conste por escrito la expresión de la voluntad del usuario en consentir sobre el servicio. La dinámica que caracteriza al sector ha permitido que interacciones por las vías electrónicas, a través de los mismos equipos sobre los cuales se ofrece el servicio funjan como medios para dejar constancia de la manifestación de la voluntad, de manera expresa o tácita, mediante la ejecución de actos y acciones (como el uso del servicio y su posterior pago), el hecho de recibir la notificación sobre el servicio y sus condiciones y su posterior uso. De igual modo la interacción verbal, por vía de mini mensajes o interacción vía USSD, o la contratación por teléfono, etc.

Sugerimos que, en aras de una interpretación más exacta se modifique la definición de este derecho de la siguiente manera:

Párrafo I: *Los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones tienen derecho a no pagar facturas por servicios no solicitados o aceptados de manera expresa, verbal, tácita, o mediante la ejecución de interacciones vía electrónica y usos del servicio por parte del usuario titular, las cuales evidencian su intención de recibirlos.;*

CONSIDERANDO: Que de otro lado, **VIVA** señala al respecto, que:

Tomando en consideración la diversidad de medios de contacto de que disponen los clientes para hacer solicitudes a las prestadoras relacionadas con el servicio contratado, es necesario definir el concepto “manera expresa”, el cual entendemos debe incluir los canales no presenciales (centro de llamadas de atención del cliente o “call centers”), y medios electrónicos (página web, mensajes de texto cortos, otros).

Recomendación de VIVA:

Sometemos a la consideración de ese Consejo Directivo ajustar la redacción actual de la siguiente manera:

“Párrafo I: *Los usuarios de servicios públicos finales de telecomunicaciones tienen derecho a no pagar facturas por servicios no solicitados de manera expresa verbal, escrita, electrónica y/o mediante interfaces. A los fines de aplicación de este párrafo, se interpreta como un consentimiento otorgado de manera expresa las solicitudes de los clientes realizadas mediante cualesquiera de los siguientes mecanismos listados de manera puramente enunciativa: i) interacciones con los centros de llamadas de atención al cliente o “call centers” de las prestadoras que se encuentren debidamente registradas y previa validación de identidad del usuario titular; ii) requerimientos por vía de portales de internet de las prestadoras; iii) mensajes cortos de texto o SMS; iv) pago sucesivo de dos facturas sucesivas contentivas del nuevo servicio; v) aplicaciones electrónicas.”;*

CONSIDERANDO: Que es preciso señalar, que constituye uno de los derechos del usuario el de recibir el servicio pagado o contratado; de igual forma se instituye como uno de los derechos de las Prestadoras, el de recibir el pago por el servicio suministrado en la fecha convenida para ello; finalmente entre otras, se establece como una obligación del usuario el de pagar por el consumo del servicio o cualquier otro cargo aplicable según el acuerdo vigente entre la prestadora y el usuario. Asimismo, por otra parte, la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98, en su artículo 31 dispone que: “las Prestadoras de

servicios públicos de telecomunicaciones deben tener disponibles las tarifas aplicables a los distintos servicios que prestar”;

CONSIDERANDO: Que tomando en consideración lo antes expuesto, es imperativo establecer que ante la ausencia de un contrato entre las partes, el usuario no está en la obligación de pagar por un servicio facturado aun cuando éste haya sido prestado. Si no existe la prueba de la existencia de un contrato entre las partes se entiende que este no es un servicio contratado, por lo tanto, la prestadora de servicios no puede exigir pago alguno por el uso del mismo. De conformidad con el artículo No. 1134 del Código Civil de la República Dominicana, *lo que rige la relación entre las partes es lo establecido en el contrato, el cual valga el señalamiento es “Ley entre las Partes”*, por lo que de más está decir que la relación entre el usuario y la prestadora está regida por el mismo;

CONSIDERANDO: Que por todo lo anterior y por la importancia que amerita que se especifique las formas en que quedará expresa la voluntad del usuario de contratar determinado servicio, este Consejo Directivo decide aceptar parcialmente el comentario realizado sobre este articulado por parte de las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **CLARO** y **VIVA**, de forma tal que se incluya en la redacción definitiva de este artículo, la confirmación verbal y mediante medios electrónicos como mecanismos de aceptación de nuevos servicios, así como métodos de validación del consentimiento expresado por el usuario para tales fines. Ahora bien, se rechaza la inclusión de la aceptación tácita (pues se estaría dejando en manos de suposiciones de la prestadora, la voluntad del usuario de utilizar el servicio que se le ha activado), la utilización del servicio y el pago sucesivo de dos facturas sucesivas contentivas del nuevo servicio. Ningún usuario debe comenzar a recibir un servicio que no ha solicitado o aceptado de manera demostrable;

Párrafo II

CONSIDERANDO: Que **CLARO**, en los comentarios sobre el artículo 6 párrafo II, expresa que:

Este acápite debe ser modificado. Con él se estaría introduciendo, en franca violación al debido proceso de consulta pública, un cambio evidente al Reglamento General de Servicio Telefónico, cuando se dispone que “En caso de no aceptar la nueva tarifa, el cliente podrá mantener los términos originales durante el remanente del período mínimo de vigencia del contrato de adhesión y en caso de no ser posible por parte de la prestadora, el usuario podrá rescindir el contrato sin penalidad”.

En primer lugar, ya el Reglamento General de Servicio Telefónico dispone las condiciones y reglas sobre las cuales procede el cobro de penalidad. El Artículo 14 de la referida norma dispone de manera meridianamente clara la justificación sobre la cual descansa el cobro de penalidad y la forma transparente en que debe hacerse. No es correcto que estando esta norma vigente y sin haber sido modificada por el proceso legalmente establecido se pretenda introducir aquí un cambio para eliminar el cobro de penalidad. No hay nada nuevo en este acápite que justifique tal intención, por demás, lesiva a los intereses e inversiones de las prestadoras.

El cobro de la penalidad está relacionado con el subsidio, descuento, rebaja o exoneración de pago de tarifa que se hace al usuario, lo cual implica una inversión para las prestadoras, por lo que sería injusto e ilegítimo pretender liberar al usuario del retorno a la prestadora de dicha inversión simplemente porque éste decidió objetar el aumento de tarifa y no continuar con el servicio por el tiempo estipulado.

Un aumento de tarifa no justifica en nada, que el derecho a recuperar la inversión, el beneficio o descuento que haya otorgado a la prestadora en la adquisición de equipos o exenciones de rentas y otorgamientos de bonos de minutos y paquetes de datos, sea cercenado, porque ya el usuario disfrutó de este descuento o beneficio, aun teniendo el usuario la opción de no sujetarse a un período mínimo, mediante la contratación del servicio y adquisición de equipos sin subsidio ni descuento, como dispone el RGST en el párrafo de su Artículo 14.4.

Esta propuesta se constituye en una amenaza a la libertad tarifaria, pues coloca a las prestadoras en la disyuntiva de que, ante un incremento en sus costos, producto de un descalabro económico, no pueda reajustar sus tarifas o se vea restringida a hacerlo, por las pérdidas que les pudiera provocar en la recuperación de los subsidios otorgados. No nos oponemos al establecimiento del derecho del usuario a aceptar o no los cambios de tarifa, pero sí a que para el establecimiento, se elimine el derecho que tiene la otra parte respecto a la inversión realizada en el usuario.

Solicitamos que en este párrafo II, se elimine la disposición de que el usuario pueda cancelar el servicio sin el pago de penalidad, por las razones expuestas, modificándose el mismo para que diga de la siguiente manera:

Párrafo II: *Los usuarios tienen derecho a conocer los cambios de tarifas, los cuales deberán ser publicados y comunicados al usuario con no menos de treinta (30) días calendario antes de su entrada en vigencia. Adicionalmente, la prestadora deberá colocar en sus oficinas y en las de sus distribuidores autorizados, carteles, folletos o afiches con relación a las tarifas vigentes. Igualmente la Prestadora deberá comunicar la información del cambio de tarifa en la factura del servicio. Dicha información deberá ser incluida, mantenida y actualizada en su página web y comunicada, por lo menos, cada seis (6) meses al INDOTEL. En caso de no aceptar la nueva tarifa, el usuario podrá rescindir el contrato, pagando la proporción de la penalidad restante para la conclusión del período mínimo de su contrato de servicio.;*

CONSIDERANDO: Que por su parte respecto al artículo 6 párrafo II, **FUNDECOM** sugiere que se establezca, que: *Cuando se produzcan cambios en las tarifas que cobran las prestadoras a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, los mismos deben ser comunicados primero al INDOTEL, por lo menos con treinta (30) días de antelación;*

CONSIDERANDO: Que así mismo sobre el particular, **VIVA** sugiere lo siguiente:

La revisión de esta propuesta reglamentaria impone recordar al INDOTEL un importante aspecto de la definición de los precios o tarifas de los servicios de telecomunicaciones: la rentabilidad. La LGT reconoce a las prestadoras de servicios de telecomunicaciones el derecho constitucional de la libre empresa condicionando su ejercicio a los principios de legalidad, razonabilidad y generalidad. En términos de la definición de las tarifas las prestadoras deben observar la regla de que las mismas sean basadas en costos y que le garanticen un beneficio razonable. Por otra parte, la ley adjetiva especial impone al INDOTEL el rol de garantizar el desarrollo del sector garantizando los derechos de todos sus agentes.

Para poner en debido contexto al INDOTEL respecto de la irracionalidad de la norma propuesta, presentamos un caso hipotético: Por la entrada en vigencia de la tasa a las llamadas de larga distancia internacional entrantes la prestadora se ve obligada a implementar un incremento en sus tarifas, la cual es comunicada acorde a la normativa aplicable. El escenario planteado en el proyecto de reglamento implicaría que si un cliente de servicio pos-pagado con un equipo subsidiado rechaza la nueva tarifa, la prestadora deberá asumir la pérdida al prestar sus servicios por debajo de sus costos hasta la terminación del contrato o terminar el contrato asumiendo también la pérdida de no recuperar el subsidio del equipo.

De mantenerse la redacción comentada, el proyecto de reglamento estaría conculcando el derecho de las prestadoras de recibir una contraprestación económica razonable por la prestación de sus servicios; concediendo un derecho irrazonable al usuario de mantener condiciones económicas particulares a un servicio en discriminación con el resto de los clientes.

Recomendación de VIVA:

A estos fines sugerimos ajustar la redacción actual de la siguiente manera:

“Párrafo II: Los usuarios tienen derecho a conocer los cambios de tarifas, los cuales deberán ser publicados y comunicados al usuario con no menos de treinta (30) días calendario antes de su entrada en vigencia. Adicionalmente, la prestadora deberá colocar en sus oficinas y en las de sus distribuidores autorizados, carteles, folletos o afiches con relación a las tarifas vigentes. Igualmente la Prestadora deberá comunicar la información del cambio de tarifa en la factura del servicio. Dicha información deberá ser incluida, mantenida y actualizada en su página web y comunicada, por lo menos, cada seis (6) meses al INDOTEL. En caso de no aceptar la nueva tarifa, el cliente y/o la prestadora podrán rescindir el contrato sin penalidad, siempre y cuando no exista algún tipo de subsidio a cargo del cliente.”;

CONSIDERANDO: Que nuevamente este Consejo Directivo se ve en la necesidad de precisar que las disposiciones de la presente normativa desbordan el alcance del Reglamento General de Servicio Telefónico toda vez que aplica a todos los servicios de telecomunicaciones. El sentido de justicia y razonabilidad obliga al equilibrio entre las Partes, en el entendido de que así como se exige al usuario el cumplimiento de los términos y condiciones inicialmente pactados en los contratos hasta su finalización, también se le debe exigir igual cumplimiento a la prestadora. La discrecionalidad de la prestadora de un servicio público no debe impedir la posibilidad del cliente o usuario de buscar otras alternativas o limitar o impedir el derecho que por Ley se le confiere de elegir el Prestador de servicios que a su criterio más le convenga, sin ver coartada esa libertad de elección;

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo, tiene que ser cónsono con ya lo dictaminado con anterioridad mediante la resolución no. 013-17 de este organismo rector y tal y como se razonó anteriormente, es de conocimiento, que las prestadoras, al momento de ofrecer sus planes con descuentos, calculan su retorno basado en el tiempo de duración del contrato, por lo que, sí se permite que se realice un aumento de la tarifa antes de la finalización pactada por las Partes, se le estaría otorgando al Prestador de servicios la posibilidad de recibir una remuneración mayor a la estipulada en el mismo, lo que se traduciría evidentemente en un perjuicio para el usuario;

CONSIDERANDO: Que el cambio de los términos y condiciones relacionados a los aspectos económicos del contrato pueden poner al usuario en la incapacidad de cumplir con el mismo sin que esto implique su deseo de no continuar con el servicio, por lo que esta medida protege al usuario de verse impedido de acceder a su servicio, por la decisión unilateral de aumentar la tarifa por parte de la prestadora, por lo dicho anteriormente este Consejo Directivo desestima el comentario realizado por **CLARO**;

CONSIDERANDO: Que esta medida no atenta contra el principio de libertad de empresa, toda vez que las prestadoras tienen libertad de hacer los reajustes tarifarios que estimen pertinentes, sin embargo los mismos deberán aplicarse a los contratos que se celebren posterior a la fecha de entrada en vigencia de las nuevas tarifas;

CONSIDERANDO: Que por otro lado, el Consejo Directivo valora la observación realizada por **FUNDECOM**; sin embargo es preciso aclarar que lo que sugiere sobre la disposición de notificar al **INDOTEL** de los cambios de tarifas, ya se encuentra ya estipulada en la propuesta reglamentaria puesta en consulta pública mediante la resolución No. 024-17, emanada de este Órgano Regulador, específicamente en su artículo 6, párrafo II;

CONSIDERANDO: Que respecto a la redacción sugerida por **VIVA** respecto a la posibilidad de “cancelar sin penalidad siempre que no exista un subsidio a cargo del cliente” este Consejo Directivo considera no pertinente dicho comentario, toda vez que la razón de ser de este párrafo es justamente establecer que si el cliente no está de acuerdo con las nuevas tarifas y la prestadora decide no mantenerle las tarifas originalmente acordadas, el cliente podrá cancelar el contrato sin pagar penalidad aun cuando sea de forma anticipada o antes de su vencimiento, aún haya recibido descuentos en equipos o servicios que justifiquen la existencia del período mínimo de duración del contrato;

Comentarios sobre el artículo 7: Sobre el tratamiento de saldos no consumidos.-

Numeral 1

CONSIDERANDO: Que **VIVA** en su escrito de observaciones y/o comentarios sobre el artículo 7 numeral 1, señaló lo siguiente:

Con el propósito de viabilizar la implementación de esta disposición reglamentaria, hemos incluido de manera subrayada la definición de ciertos términos propuestos para el Artículo 1 del Proyecto de Reglamento. En ese sentido, planteamos una redacción alterna al Artículo 7 objeto de comentarios:

“7.1. En el caso de servicios contratados con una renta recurrente en la que se incluya una cantidad delimitada de unidades de consumo de llamadas, mensajes y/o datos móviles, el usuario tiene el derecho a que el saldo ordinario no consumido en ese período de facturación se transfiera al período de facturación siguiente para que puedan ser consumidos inmediatamente sean consumidas las unidades de consumo generadas en el siguiente período de facturación.

Párrafo I: El saldo ordinario correspondiente que haya sido transferido sólo tendrá vigencia por un periodo de facturación, expirando automáticamente a la llegada de la fecha de corte del periodo de facturación en el que se hayan transferido dichos

saldos, o ante un cambio del plan de servicios por el usuario en el que originalmente se hayan generado los mismos.

Párrafo II: A los fines de la aplicación de este artículo se establecen los siguientes criterios:

- a) Para el cálculo del Saldo Rollover solamente incluye Saldos Ordinarios, no pueden ser incluidos balances correspondientes a Saldos Promocionales. Saldos Rollover y/o Extraordinarios.*
- b) El orden de prelación de consumo de los saldos de los usuarios es: primero, Saldo Ordinario; segundo. Saldo Rollover y 3. Saldo Promocional.*
- c) Los Saldos Rollover expiran al término del periodo de facturación en que se hayan transferido.*
- d) Los Saldos Rollover expiran al efectuar un cambio de plan por el usuario, terminación del contrato de servicios y/o desconexión del servicio.*

Los Saldos Rollover solo aplican para usuarios con líneas activas.”;

CONSIDERANDO: Que por su parte **CLARO** en su escrito de observaciones y/o comentarios sobre el artículo 7 numeral 1, señaló lo transcrito a continuación:

Para el cumplimiento de esta parte del reglamento, es necesario hacer cambios en procedimientos y sistemas que ameritan desarrollo e implementaciones tecnológicas, así como disposición presupuestaria importante para costear los cambios requeridos para la implementación o modificación a nivel de sistemas.

El plazo de seis (6) meses para su entrada en vigencia, dispuesto en el artículo 16, es un plazo insuficiente, tomando en cuenta las limitaciones de presupuestos a estas alturas del período y los compromisos ya existentes con otros proyectos de desarrollo que ejecuta CLARO.

En ese sentido, por la complejidad de los cambios requeridos y por la disponibilidad de recursos financieros, solicitamos establecer un mínimo de un (1) año, contados a partir de su publicación, para la entrada en vigencia de la presente norma, a los fines de que los operadores podamos hacer las adecuaciones necesarias para el cumplimiento de la norma a nivel de desarrollo e implementación de sistemas.;

CONSIDERANDO: Que de igual forma, sobre la referida disposición **ORANGE** señala en sus argumentos, que:

En Orange fuimos los primeros en establecer el servicio de traspaso de saldos no consumidos, o como comercialmente se llama “roll over” dicho esto, sabemos el atractivo comercial que esta facilidad representa a la hora de contratar un servicio.

Considerando la naturaleza comercial del “roll over”, nos sorprende que el INDOTEL se embarque en regular condiciones comerciales de los servicios de telecomunicaciones, contrario a permitir que la libre competencia será la promotora del cambio en los esquemas comerciales, decimos esto tomando en cuenta que el beneficio del “roll over”

constituye un diferenciador comercial entre las prestadoras en beneficio de sus usuarios, libertad que ha posibilitado que de manera natural el “roll over” pase a servicios de datos.

Es necesario llamar a su atención respecto de ciertos aspectos que debemos considerar a la hora de imponerse como un derecho, un beneficio comercial, por ejemplo, existen condiciones que provocan la pérdida del beneficio del “roll over”, como lo son, el incumplimiento a los términos de pago del servicio (suspensión por falta de pago), y la suspensión temporal a requerimiento del cliente, esta última considerando que durante la suspensión temporal el cliente sólo paga el mantenimiento de la línea, no así por su servicio.;

CONSIDERANDO: Que al respecto **TRICOM** opinó:

El establecimiento de traslados de saldos no consumidos por hasta tres periodos de facturación como un derecho de los usuarios, nos llama a preocupación considerando que el mismo constituye un elemento comercial del servicio.

Las adecuaciones necesarias para implementar dichos traslados son extensas e implican cambios de equipos, actualizaciones y adecuaciones de los sistemas para soportar la nueva carga, todo lo cual tiene que ser solicitado y gestionado con nuestros suplidores y fabricantes de equipos. Preliminarmente la adecuación tendría un tiempo de aproximadamente 12 meses y una inversión económica millonaria.;

CONSIDERANDO: Que finalmente, sobre el artículo 7 numeral 1 de la regulación propuesta, **FUNDECOM** señala en su escrito, que:

Los saldos por servicios no consumidos por el usuario deben registrarse a su favor sin importar el tiempo, sobre todo en los sistemas pre pagos, pues se trata de un servicio público que fue pagado.;

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo entiende pertinente acoger parcialmente el comentario de **VIVA** en lo referente a la introducción del término “saldo ordinario” para referirse a las unidades de consumo incluidas en el plan. Adicionalmente, la versión definitiva incluirá disposiciones relacionadas a saldos promocionales, los cuales no estarán sujetas a las disposiciones generales de este artículo, sino a lo que establezcan las políticas de la promoción;

CONSIDERANDO: Que respecto a la solicitud realizada por **CLARO** y **TRICOM**, sobre aumentar el plazo de ejecución de la propuesta reglamentaria, a fin de poder dar cumplimiento con la misma, este Consejo Directivo entiende que un plazo de seis (6) meses es suficiente para implementar las disposiciones que se establecen con su aprobación, ya que el referido Reglamento introduce cambios que sobre los cuales ya existen desarrollos disponibles importantes en los procesos internos de las prestadoras, por lo que procede a rechazar el comentario realizado;

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo entiende como no procedente el argumento utilizado por **ORANGE** en sus comentarios sobre la propuesta reglamentaria, de manera particular, sobre lo dispuesto en el artículo 7 numeral 1, ya que el mismo es una medida regulatoria que procura asegurar que los usuarios disfruten de los servicios contratados y que han sido pagados a su prestador de servicios, es un derecho que les asiste. Sobre la

suspensión del servicio por falta de pago, es evidente que no aplicaría el beneficio del *rollover*. Tal y como lo establece el referido reglamento puesto en Consulta Pública mediante la resolución del Consejo Directivo No. 024-17, es una obligación de los usuarios, el *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*; así como constituye de igual forma un derecho de la Prestadora, el de *recibir el pago por el servicio contratado y suministrado en la fecha convenida para ello*;

CONSIDERANDO: Que en relación al comentario realizado por **TRICOM** sobre saldos no consumidos, se estima como no pertinente el mismo, debido a que el plazo establecido busca un balance entre el hecho que el saldo no consumido ha sido ya pagado por el cliente, pero a su vez existen elementos técnicos y comerciales que afectan la capacidad de la prestadora de poder prestar el servicio en cualquier momento del tiempo, sin forma de prever la cantidad demandada, y bajo las condiciones de calidad exigidas;

CONSIDERANDO: Que finalmente, en relación a la observación realizada por **FUNDECOR**, se considera improcedente la misma, en el entendido de que en los servicios prepagos los tiempos de expiración deben ser considerados. El usuario debe realizar recargas cada determinado tiempo para que no se suspenda la línea, sin embargo esta disposición asegura que los saldos que no fueron consumidos dentro del tiempo de vigencia de la recarga, sean traspasados a la recarga siguiente;

Numeral 2

CONSIDERANDO: Que sobre el numeral 2 del artículo 7 de la propuesta reglamentaria, la Prestadora de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **VIVA**, señaló lo siguiente:

La evaluación del beneficio de transferir saldos a la base de clientes prepagados debe considerar aspectos particulares de esta modalidad de contratación y prestación de servicios de telecomunicaciones.

En primer lugar, porque esta modalidad de servicios supone una pluralidad de periodos de vigencia e intermediarios que hacen más complejas su implementación. La venta de recargas de servicio se realiza mediante canales de distribución cada vez más ágiles a los fines de atender al comportamiento de consumo de este segmento del mercado. De ahí, que existan recargas por denominaciones tan bajas como RD\$10.00 las cuales tienen un periodo de vigencia aproximado de treinta (30) días dependiendo de la prestadora; o recargas de RD\$ RD25.00 para servicios prepagados de televisión por suscripción con una vigencia de tres (3) días dependiendo de la prestadora.

El extenso plazo de 90 días conferidos por la redacción actual de Artículo 7.2 para el consumo del saldo no consumido, podría impactar a negativamente las prestadoras por efecto de mantener sumas irrisorias registradas como deudas en sus sistemas respecto de líneas que posiblemente no estén activas al final del periodo reglamentario propuesto. Lo anterior, por vía de consecuencia podría implicar inflar superficial el número de líneas activas del mercado y las estadísticas del INDOTEL.

Recomendación de VIVA:

Con el propósito de viabilizar la eventual implementación de esta disposición reglamentaria, hemos incluido la definición de ciertos términos en el Artículo 1 del proyecto de reglamento y planteamos la siguiente redacción alterna:

7.2. Los usuarios de servicios prepagados tienen derecho a hacer uso de los saldos ordinarios no consumidos durante su período de vigencia. El saldo ordinario no consumido deberá ser reconocido y transferido, siempre y cuando el usuario realice una recarga en los siguientes 30 días posteriores al vencimiento de la vigencia del saldo ordinario que se pretende transferir. El consumo del saldo ordinario transferido se realizará después del nuevo saldo ordinario adquirido.

Párrafo: A los fines de la aplicación de este artículo se establecen los siguientes criterios:

- a) Para el cálculo del Saldo Rollover solamente incluye Saldos Ordinarios, no pueden ser incluidos balances correspondientes a Saldos Promocionales y/o Extraordinarios.*
- b) El orden de prelación de consumo de los saldos de los usuarios es: primero. Saldo Ordinario; segundo. Saldo Rollover y tercero. Saldo Promocional.*
- c) Los Saldos Rollover expiran a los treinta (30) días calendario contados a partir de la expiración del periodo de vigencia de la recarga.*

Los Saldos Rollover solo aplican para usuarios con líneas activas.”;

CONSIDERANDO: Que **ORANGE** en sus comentarios sobre la consulta pública de la resolución del Consejo Directivo No. 024-17, de manera específica en relación al numeral 2 del artículo 7, expresa en sus observaciones lo transcrito a continuación:

El plazo de 90 días es exagerado, sugerimos que este plazo no exceda de 30 días, decimos esto, considerando que se extendería demasiado el ciclo de vida de las líneas prepago, obligando a mantener activas líneas sin uso y por vía de consecuencia prolongando los procesos y ciclos de vida de las líneas y por lo tanto el proceso de reciclaje de números en desuso, resultando en un uso ineficiente de un recurso escaso como lo es la numeración.

En este tenor, tenemos que hacer de su conocimiento que estos mecanismos, aunque simples en concepto, requieren de desarrollos técnicos y cambios en plataformas cuyo costo y tiempos de establecimiento son altos.

Para el caso del desarrollo de “roll over” de datos, aun siendo un valor agregado sobre los sistemas ya existentes para el “roll over” de voz, nos tomó 6 meses poder lanzarlo comercialmente. Haciendo un análisis preliminar, la extensión por hasta tres meses y el cambio en el orden de consumo, nos tomaría de 9 a 12 meses, dependiendo de la disponibilidad de nuestros suplidores.;

CONSIDERANDO: Que tal y como fue señalado con anterioridad, en las disposiciones de este artículo el tiempo que se toma en consideración, es el tiempo máximo que puede durar una línea activa sin recarga. El usuario debe realizar recargas cada determinado tiempo para que no se suspenda y posteriormente se desactive la línea. Dentro de ese plazo, los

servicios que sean pagados deben ser consumidos, por lo que no proceden las observaciones realizadas por **ORANGE** y **VIVA**;

CONSIDERANDO: Que respecto a la solicitud realizada por **ORANGE**, sobre aumentar el plazo de ejecución del artículo 7.2 de la propuesta reglamentaria, a fin de poder dar cumplimiento con la misma, este Consejo Directivo entiende que un plazo de seis (6) meses es suficiente para implementar las disposiciones que se establecen con su aprobación, ya que el referido Reglamento introduce cambios que sobre los cuales ya existen desarrollos disponibles importantes en los procesos internos de las prestadoras, por lo que procede a rechazar el comentario realizado;

Numeral 3

CONSIDERANDO: Que, respecto al artículo 7.3 **VIVA** señala, que:

La redacción es confusa, pues en su parte introductoria pareciera que la notificación gratuita del balance y del periodo de vigencia debe ser automática o electrónica pues se refiere a que el usuario debe ser informado “mediante un mensaje”. Para fines de claridad en la interpretación de este artículo se solicita definir el término “Mensaje” respecto de que modalidades son aceptables para el cumplimiento de la obligación de información de la prestadora.

Por otra parte, se debe considerar el escenario de un usuario con servicio de televisión por suscripción o internet de una prestadora, y servicios de voz de otra prestadora, la notificación gratuita de balance implicaría la intervención de un tercero la cual conlleva un gasto.

Recomendación de VIVA:

Sugerimos modificar la redacción actual acorde a lo siguiente, con el propósito de viabilizar la eventual implementación de esta disposición reglamentaria:

“7.3. Los usuarios de servicios contratados tienen derecho a ser informados, de manera gratuita, ~~mediante un mensaje~~, sobre el saldo disponible en unidades de consumo o dinero y su vigencia. Esta información puede suministrarse mediante el número de atención gratuito al usuario o en forma automática.”

CONSIDERANDO: Que se acepta parcialmente el comentario de **VIVA** y con el fin de agregar mayor claridad a este artículo, se procederá a establecer que el mensaje mediante el cual se informe a los usuarios los saldos disponibles en unidades de consumo y su vigencia, pueda establecerse a través de SMS, correo electrónico o cualquier otro medio que el prestador de servicios de telecomunicaciones estime conveniente para hacer llegar la información al usuario;

Numeral 4

CONSIDERANDO: Que, así mismo, dicha Prestadora, sobre el 7.4, **VIVA** tiene a bien señalar lo que se transcribe a continuación:

Para claridad de la interpretación de este artículo sugerimos utilizar términos más acordes a la práctica generalizada en materia contractual, en la que los contratos se “terminan” y los servicios se “cancelan”.

Por otra parte, la redacción actual propone que los valores sean devueltos en “la forma que el usuario disponga”. Entendemos que el derecho de los usuarios de ser reembolsados de las sumas entregadas a las prestadoras por concepto de depósito debe ajustarse a las políticas de cada una de las prestadoras. Por razones de carácter práctico u operativo las empresas tienen definidos proceso con tiempos de entrega y mecanismo de pago, generalmente mediante un cheque, transferencia bancaria electrónica.

Recomendación de VIVA:

En consideración de lo anterior exhortamos revisar y modificar la redacción actual del Artículo 7.4 de la siguiente manera:

7.4 *Los usuarios de servicios contratados tienen derecho a que **al decidir cancelar los mismos y proceder con la terminación del contrato de adhesión de servicios acorde a las condiciones aplicables**, les sean devueltos los depósitos realizados a las prestadoras al momento de la contratación, **acorde a las políticas internas de la prestadoras en un plazo no mayor de quince (15) días contados a partir de la terminación del contrato**, y una vez se haya liquidado cualquier cargo pendiente.;*

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo entiende pertinente aceptar parcialmente la redacción sugerida por **VIVA** y se especificará que las partes se pondrán de acuerdo la forma de devolución de depósitos, la cual deberá ejecutarse en quince (15) días;

Comentarios sobre el artículo 8: Derecho a la continuidad y calidad del servicio contratado.

Literal b

CONSIDERANDO: Que sobre el artículo 8 literal b) de la propuesta reglamentaria, la Prestadora de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **VIVA** señaló lo siguiente:

Las prestadoras de servicios de telecomunicaciones realizan cuantiosas inversiones en la instalación, operación y mantenimiento de sus redes de telecomunicaciones, a los fines de poder honrar sus compromisos contractuales con los clientes y las obligaciones legales que le imponen la prestación de sus servicios con parámetros de calidad objetivos y parametrizables.

La propuesta regulatoria contempla establecer un plazo para la atención de averías o inconvenientes reportados por los clientes, como un mecanismo adicional para garantizar a los clientes la rápida solución de cualquier afectación de servicio.

A nivel operativo el personal técnico de las prestadoras y sus contratistas son instruidos y actualizados respecto de la gestión y mantenimiento de los elementos de la red. De ahí, que consideramos inaceptable el planteamiento de la iniciativa regulatoria de que un tercero a elección del cliente pueda aplicar medidas correctivas a una avería, aun cuando se limite a casos generados por “averías dentro del lado de la red del usuario”, redacción que resultará vaga a los fines de la eventual aplicación de la normativa. La asistencia técnica de un tercero, que no ha sido instruido ni depurado por las prestadoras pueden implicar un riesgo para la integridad de la red de telecomunicaciones.

De hecho, el INDOTEL reconoce la complejidad de las redes de telecomunicaciones cuando entre las obligaciones de los usuarios listadas en los literales d) y e) del Artículo 13 del proyecto de reglamento en revisión establece que los usuarios no podrán “remover, obstruir, reparar, reformar, cambiar o alterar la instalación externa, los equipos y redes propiedad de la prestadora, sin el consentimiento previo de esta”, ni “remover, cambiar o alterar las configuraciones en los interfaces y/o equipos terminales, fijos o móviles”, respectivamente.

En vista de lo anterior, y en el hipotético caso que el INDOTEL entienda procedente mantener el otorgamiento a los usuarios de la prerrogativa de contratar terceros para la relación de ciertas averías, estos contratistas deberían cuando menos contar con la aprobación previa de la prestadora y/o del INDOTEL.

Recomendación de VIVA:

A estos fines sugerimos ajustar la redacción actual del literal b) del Artículo 8 de la iniciativa regulatoria de la siguiente manera:

“b) A la reparación de averías en la red de la prestadora que afecten la provisión del servicio, libre de cargos, dentro de los plazos establecidos contractualmente. ~~En caso de producirse averías dentro del lado de la red del usuario, este último tendrá la opción de convenir con la prestadora la reparación de la avería o de utilizar un servicio independiente.~~”;

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo entiende que la redacción de la propuesta recoge claramente el espíritu de la disposición y de la Ley de Telecomunicaciones en su numeral 2 del artículo 10, toda vez que queda claro en cual parte recae la responsabilidad ante la presentación de avería cuando la misma se produce en la premisa del usuario o cuando es en la red de la prestadora. Por lo que se procede a rechazar el comentario de **VIVA**;

Literal c

CONSIDERANDO: Que finalizando de manera puntual con los comentarios recibidos en torno a este artículo 8, específicamente literal c), tenemos que **FUNDECOM**, señala que, *los créditos por interrupciones injustificadas del servicio deben aparecer descontados de la factura mensual, debiendo INDOTEL cada cierto tiempo hacer sondeos aleatorios para confirmar su cumplimiento;*

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo valora de manera significativa la observación realizada por **FUNDECOM**; sin embargo es oportuno precisar que el **INDOTEL** desde su creación y conforme las facultades que le son otorgadas por la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98, así como su reglamentación complementaria, ha velado siempre porque se cumplan, se protejan y no se vulneren los derechos y las obligaciones de los actores del sector de las telecomunicaciones (entiéndase usuarios y prestadores de servicios), y en los casos en que no se cumplan las reglamentaciones ha actuado de manera activa en procura de asegurar su fiel cumplimiento, siempre en apego estricto a la Ley. En adición a lo anterior, cualquier usuario que entienda que se le ha vulnerado cualquier derecho de los que son conferidos por la reglamentación existente tiene la potestad de presentar su oportuna reclamación ante el Centro de Asistencia a los Usuarios (CAU);

Comentarios sobre el artículo 9: Derecho a presentar quejas y reclamaciones.-

CONSIDERANDO: Que, la Prestadora de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **VIVA** expresó en sus observaciones en torno al artículo 9 de la Propuesta, lo siguiente:

La redacción propuesta podría implicar una restricción en el derecho de la prestadora a salvaguardar sus intereses en caso de que el usuario incurriera en alguna práctica que tipifique un evento de suspensión por justa causa: fraude, usos no autorizados del servicio, alteraciones a los equipos y elementos de la red de la prestadora, no pago de balances no reclamados, otros.

Recomendación de VIVA:

Sometemos a la consideración de ese Consejo Directivo ajustar la redacción actual del literal d) del Artículo 9 del proyecto de reglamento de la siguiente manera:

“ d) A la no suspensión o terminación del servicio, por parte de la prestadora, mientras dure el proceso de reclamación, salvo que dicha suspensión o terminación se fundamente en causas distintas a las sujetas a la reclamación original.;

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo procede acoger parcialmente la recomendación realizada por **VIVA**, los supuestos identificados por dicha Prestadora quedan establecidos de manera manifiesta en la redacción del artículo en cuestión de la propuesta reglamentaria. Sin embargo se incluirá en la disposición que en especial cuando el usuario cometa un ilícito como el uso indebido de las telecomunicaciones;

Comentarios sobre el artículo 10: Derecho a la suspensión temporal del servicio.-

CONSIDERANDO: Que, de manera específica sobre el artículo 10, **FUNDECOM** argumentó, que: *cuando por iniciativa del usuario se acepte la suspensión de la prestación del servicio, se debe fijar un porcentaje de facturación del mismo como cargo;*

CONSIDERANDO: Que, respecto al Derecho a la suspensión temporal del servicio, **VIVA** señala en sus comentarios, lo siguiente:

Tomando en consideración la naturaleza de los servicios de telecomunicaciones, entendemos que este derecho debe estar limitado a los usuarios que han contratado servicios asumiendo la obligación de una renta recurrente.

Recomendación de VIVA:

Con el propósito de viabilizar la implementación de esta disposición reglamentaria, sugerimos la modificación del texto revisado en los siguientes términos:

“Artículo 10. Derecho a la suspensión temporal del servicio. En el caso de servicios contratados con una renta recurrente, el usuario tendrá derecho a suspender el servicio contratado por un máximo total de tres (3) periodos de facturación dentro de un (1) año, en periodos de suspensiones que no podrán ser menores a un (1) periodo de facturación. Vencido el tiempo de la suspensión, la prestadora notificará al usuario el restablecimiento del servicio de forma automática, quedando el usuario sujeto a las contraprestaciones de lugar. Durante la suspensión del servicio, la prestadora sólo podrá aplicar un cargo mensual que le permita recuperar los costos fijos indispensables para mantener la cuenta activa, el cual no podrá ser mayor a la renta base del servicio contratado.”

CONSIDERANDO: Que la disposición contenida en el artículo 10, prevé que, *la prestadora sólo podrá aplicar un cargo mensual que le permita recuperar los costos fijos indispensables para mantener la cuenta activa, el cual deberá ser menor a la renta base del servicio contratado*, ahora bien el monto a fijar por dicho concepto le corresponde a la prestadora de servicios en apego siempre a lo ordenado por el artículo 39 de la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98 y el principio constitucional de la libertad de empresa, no obstante es oportuno señalar que este Consejo Directivo acepta parcialmente la observación realizada por **FUNDECOR** y procede a modificar el artículo de forma tal que disponga de manera expresa que el cargo debe ser una proporción de la renta base;

CONSIDERANDO: Que luego de evaluar la observación de **VIVA** respecto a la suspensión temporal del servicio, este Consejo Directivo considera atinada la misma y dispone acoger de manera parcial la redacción propuesta;

Comentarios sobre el artículo 11: Derecho a la Privacidad y a la Protección de los Datos Personales.-

CONSIDERANDO: Que, sobre este particular **CLARO** señaló en sus observaciones lo transcrito a continuación:

Este acápite debe ser eliminado. Con él se estaría introduciendo, en franca violación al debido proceso de consulta pública, un cambio evidente al Reglamento General de Servicio Telefónico, específicamente al artículo 10, literal J.

El artículo 10, literal J, del Reglamento General de Servicio Telefónico (Resolución No. 110-12, modificado por la Resolución No. 003-13, ambas del Consejo Directivo del INDOTEL) dispone que “En los servicios de telefonía fija los usuarios tendrán derecho a figurar de manera gratuita en guías o directorios con sus datos correctos y recibir una guía gratuita con carácter periódico o bien acceder a la misma. Tendrá también derecho el usuario a no figurar en las guías, debiendo para ello solicitarlo expresamente a la prestadora.”

La regla general dispuesta por el artículo 10, literal J, de la Resolución No.110-12, modificado por la Resolución No. 003-13, del Consejo Directivo del INDOTEL, y el artículo 31 de la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98, es que los usuarios figuren en las guías o directorios por defecto, y en caso de no desearlo, solicitar expresamente la exclusión, disposición que debe mantenerse invariable, pues hasta la fecha no se muestran reclamos por este concepto en las estadísticas mensuales publicadas por el Centro de Asistencia al Usuario (CAU), del INDOTEL.

Siendo esto un derecho establecido ya en la normativa previamente citada, y que no ha sido derogado, ni se ha sometido a consulta pública propuesta alguna para modificarla, crearía confusión tanto a las prestadoras como a los usuarios la disyuntiva de si hacerlo figurar porque lo manda una norma o si esperar el consentimiento del usuario, porque así lo dispone la otra.

En ese sentido, solicitamos, de manera principal, la eliminación del literal C del artículo 11 de la presente propuesta normativa, respetando con ello la disposición vigente actual dispuesta en el artículo 10, literal J, de la Resolución No. 110-12, modificado por la Resolución No. 003-13, del Consejo Directivo del INDOTEL.

De manera subsidiaria, y sólo para el caso de que no sea acogido el pedimento principal, solicitamos modificar el literal C del artículo 11 de la presente propuesta, para evitar la dicotomía que crearía la existencia de dos disposiciones que confunden a las partes. Solicitamos la modificación de la manera siguiente:

c) En los servicios de telefonía fija los usuarios tendrán derecho a figurar de manera gratuita en guías o directorios con sus datos correctos y recibir una guía gratuita con carácter periódico o bien acceder a la misma. Tendrán también derecho los usuarios a no figurar en las guías, debiendo para ello solicitarlo expresamente a la prestadora. En caso que el usuario elija no hacer uso de este derecho o solicitar la modificación o corrección de su información, esta exclusión o modificación deberá ser realizada de manera gratuita, con efectividad en la siguiente edición que se imprima de las guías o directorios.;

CONSIDERANDO: Que, finalizando con los comentarios sobre este artículo, la Prestadora de servicios públicos de telecomunicaciones, **VIVA** señaló, que:

Entendemos prudente resaltar el hecho de que en el caso de fraudes de suscripción, la prestadora resulta más afectada que el usuario; debe asumir como incobrables el costo del consumo de los servicios, pérdida de inventario y eventualmente gastos legales por efecto de demandas por la vía ordinaria de los terceros afectados. De ahí, que las prestadoras hayan implementado controles para eliminar y/o reducir este tipo de fraude, para cumplir con su obligación legal de operar las redes de manera segura y eficiente.

En vista de lo anterior, entendemos que la propuesta regulatoria no debe imponer una obligación de protección al usuario, sino reiterar una obligación de las prestadoras de operar acorde a las mejores prácticas.

Recomendación de VIVA:

A estos fines sugerimos ajustar la redacción actual literal d) del Artículo 11 de la iniciativa regulatoria de la siguiente manera:

“d) Que la prestadora implemente controles orientadas a prevenir intentos de fraudes de identidad por parte de terceros en ocasión a la contratación o solicitud de servicios. En caso de que sea activado un servicio de telecomunicaciones a nombre del usuario sin contar previamente con su debido consentimiento, el usuario podrá reclamar ante la prestadora dicha activación, quedando exento el usuario del pago de los consumos y cargos generados fruto de la activación fraudulenta.”

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo entiende procedente las observaciones realizadas por **CLARO**, por lo que se acogen las mismas;

CONSIDERANDO: Que respecto a lo planteado por **VIVA** en sus observaciones, este órgano regulador estima procedente desestimar las mismas, ya que el objeto de esa disposición es distinto al tema abordado por dicha Prestadora;

Comentarios sobre el artículo 12: Derecho a la No Discriminación.-

CONSIDERANDO: Que **VIVA**, sobre el artículo 12, recomienda en sus observaciones que:

Las prestadoras de telecomunicaciones operan redes de telecomunicaciones para la prestación de sus servicios, las cuales son diseñadas por proveedores de tecnologías en base la generalidad de usuarios y terminales disponibles en el mercado. Por otra parte, la venta de equipos terminales de telecomunicaciones no es la actividad comercial principal de las prestadoras de servicios de telecomunicaciones, ya que estos son el medio para la prestación del servicio.

La baja demanda de equipos terminales de telecomunicaciones para personas con diversos tipos de discapacidad sensorial ha conllevado que la oferta de los mismos sea muy reducida, pues su producción resulta costosa ya que no pueden aprovecharse economías de escalas por el bajo volumen de la demanda.

El contenido del literal b) del Artículo 12 del proyecto de reglamento debe ser revisado en contexto a esa realidad. Mantener el texto que comentamos implicaría imponer a las prestadoras una obligación de difícil y en algunos casos imposible cumplimiento.

Actualmente las prestadoras contratan servicios a personas con discapacidades en observación del principio de generalidad consagrado por la LGT, cuyo disfrute está condicionado al sistema de apoyo personal de cada usuario. Las prestadoras en ejercicio de su derecho constitucional de libre empresa, tienen la prerrogativa de evaluar la viabilidad de incurrir en las inversiones necesarias para ajustar sus sistemas para interactuar con los diversos tipos de equipos terminales especiales que serían necesarios para atender de manera primaria las necesidades de comunicación de personas con discapacidad sensorial.

Recomendación de VIVA:

Se somete a la consideración del Consejo Directivo del INDOTEL la exclusión del literal b) del Artículo 12 del proyecto de reglamento.

CONSIDERANDO: Que el artículo 39 de la Constitución de la República Dominicana, reza de la manera siguiente:

Derecho a la igualdad. *Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, reciben la misma protección y trato de las instituciones, autoridades y demás personas y gozan de los mismos derechos, libertades y oportunidades, sin ninguna discriminación por razones de género, color, edad, discapacidad, nacionalidad, vínculos familiares, lengua, religión, opinión política o filosófica, condición social o personal. En consecuencia:*

1) La República condena todo privilegio y situación que tienda a quebrantar la igualdad de las dominicanas y los dominicanos, entre quienes no deben existir otras diferencias que las que resulten de sus talentos o de sus virtudes;

2) Ninguna entidad de la República puede conceder títulos de nobleza ni distinciones hereditarias;

3) El Estado debe promover las condiciones jurídicas y administrativas para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas para prevenir y combatir la discriminación, la marginalidad, la vulnerabilidad y la exclusión;

CONSIDERANDO: Que así mismo, la Constitución de la República Dominicana, en su artículo 58, establece taxativamente la obligación del Estado de promover, proteger y asegurar el goce de los derechos humanos, libertades fundamentales y ejercicio pleno de las capacidades de las personas con discapacidad;

CONSIDERANDO: Que la Ley No. 5-13 sobre Discapacidad en la República Dominicana, en su política general establecida en el artículo 5, dispone que, los *órganos del Estado deben contemplar el desarrollo integral de las personas con discapacidad como eje transversal, siendo éstas reflejadas en sus líneas de acción en cualquier ámbito de la actuación pública, tomando en cuenta las necesidades, los derechos y las demandas de esta población en todo el territorio nacional;*

CONSIDERANDO: Que así mismo, dicha Ley, prevé políticas de accesibilidad universal que garanticen *a las personas con discapacidad el acceso efectivo al entorno físico, al transporte, la comunicación, la información y al conocimiento, incluidos las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones y a otros servicios e instalaciones abiertas al público, tanto en las zonas urbano marginal como rurales;*

CONSIDERANDO: Que el citado texto legal, en su artículo 118 dispone que el **INDOTEL** conjuntamente con las empresas del sector que tienen a su cargo *la producción, distribución e intercambio de información de voz, video y data, aseguren el acceso a la información y la comunicación a las personas con discapacidad sensorial, trabajando de manera conjunta este Órgano Regulador, el CONADIS y las empresas que brindan este servicio, con el objetivo de que los mismos se ofrezcan en condiciones de diversidad y calidad a las personas con discapacidad, de modo que sean equiparables a los que ofertan a los demás;*

CONSIDERANDO: Que finalmente con respecto a este tema, el artículo 121 de la Ley No. 5-13, establece que: *toda empresa que tenga por objeto la comunicación telefónica pública debe instalar un porcentaje de teléfonos en proporción al número de personas con discapacidad existentes, los cuales deben contar con los niveles de accesibilidad y especificaciones técnicas de acuerdo a las necesidades de las discapacidades;*

CONSIDERANDO: Que en vista de todo lo anterior es importante señalar y recalcar que lo que pretende este Consejo Directivo al incluir en la propuesta reglamentaria el referido artículo 12 literal b), es respetar el cumplimiento y ejercicio del principio de igualdad en apego estricto a lo consagrado en la Constitución de la República Dominicana y cumplir de igual forma con la función y obligación que deja a nuestro cargo junto al **CONADIS** y las empresas del Sector, la Ley No. 5-13 sobre Discapacidad en la República Dominicana, asegurando la no discriminación de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, sin importar su condición; por tanto este Órgano Rector de las Telecomunicaciones, rechaza la solicitud realizada por **VIVA** de eliminar dicha disposición;

Comentarios sobre el artículo 13: Obligaciones de los usuarios.-

Literal a)

CONSIDERANDO: Que, sobre sobre las obligaciones de los usuarios establecidas en el artículo 13, de manera puntual sobre el literal a), la Prestadora **VIVA** recomienda lo siguiente:

Sugerimos ajustar la redacción actual del literal a) del Artículo 13 del proyecto de reglamento de la siguiente manera:

“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.”

CONSIDERANDO: Que el Consejo Directivo del **INDOTEL** valora positivamente la recomendación realizada por la prestadora de servicios públicos de telecomunicaciones **VIVA**, por lo que la misma es acogida en el artículo 13 literal a);

Literal g)

CONSIDERANDO: Que, asimismo dicha Prestadora sobre el literal g), la Prestadora **VIVA** recomienda lo siguiente:

Como es del conocimiento del INDOTEL, en ocasión de la implementación de la Resolución No. 039-13 que crea el mecanismo de inscripción y validación de la identidad de todos los usuarios de los servicios públicos de telefonía, y dicta medidas para el cumplimiento de lo dispuesto por los artículos 11.2 y 31 del reglamento general del servicio telefónico, aprobado mediante la resolución del Consejo Directivo No. 110-12 de fecha once (11) del mes de octubre del año dos mil trece (2013), el sub sector de telecomunicaciones móviles agotó un ambicioso proceso de validación y actualización de identidad de sus clientes. Sin embargo, la calidad de la información de la base de datos de las prestadoras no es confiable en los niveles requeridos para fines de gestión de acciones legales y judiciales, en la interacción con el s Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1.

En vista de lo anterior, recomendamos al INDOTEL complementar la obligación de los usuarios de “proveer información veraz y completa al momento de solicitar y contratar el servicio”, con la obligación de actualizar sus datos en ocasión de un cambio de domicilio, traspaso de equipos móviles entre parientes o relacionados, otros.

Recomendación de VIVA:

En consideración de lo anterior exhortamos revisar y modificar la redacción actual del literal g) del Artículo 13 de la siguiente manera:

“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”.

CONSIDERANDO: Que el Consejo Directivo acoge la recomendación realizada por la prestadora de servicios públicos de telecomunicaciones **VIVA**, viéndose los cambios reflejados en el artículo 13 literal g);

Comentarios sobre el artículo 14: Derechos de la Prestadora.-

Literal b)

CONSIDERANDO: Que, sobre sobre los derechos de las Prestadoras establecidos en el artículo 14, de manera puntual sobre el literal b), la Prestadora **VIVA** recomienda lo siguiente:

A estos fines sugerimos ajustar la redacción actual de la siguiente manera:

“b) Derecho a exigir al usuario titular un depósito conforme al plan solicitado y el historial crediticio del usuario, para garantizar el cumplimiento de sus obligaciones en el caso de contratar un servicio con renta recurrente. Atendiendo lo anterior, dicho depósito no podrá exceder la suma de tres (3) rentas mensuales establecidas para el plan solicitado.”;

CONSIDERANDO: Que por su parte, sobre la referida disposición **TRICOM**, expone en sus comentarios, lo siguiente:

Considerando la realidad socioeconómica de nuestro país donde tenemos importantes segmentos de la población que no se encuentran con productos del sector bancario y que producto de ello carecen de historial crediticio, el sector ha adoptado la práctica de solicitar la presentación de dos o más depósitos dependiendo del plan requerido por el cliente.

Es importante acotar que el cliente siempre tiene la opción de contratar un plan de menor renta, para el cual no se le requiera el pago de los depósitos.

Implementar este cambio representa dos aspectos muy negativos.

- *Desde el punto de vista comercial, se estarán afectando negativamente los segmentos PyME, MIPyme, y las empresas de único dueño, las que por tu condición, rara vez cuenta con el aval crediticio para contratar grandes planes, pero sus necesidades operativas se lo exigen.*
- *Lo mismo sucede con profesionales liberales, emprendedores y trabajadores informales, que al igual que el caso anterior no poseen una fuente estable de ingresos y sus puntuaciones crediticias no le permiten contratar el servicio oportuno para sus necesidades.*

Dicho esto, la aplicación de estas restricciones lejos de beneficiar a los clientes, les estará imposibilitando el acceso a los servicios que necesitan para desarrollar sus actividades diarias. Esto a su vez, nos afecta como empresa, incrementando los riesgos de fraudes en el sector y las pérdidas que podamos tener por el no pago de los compromisos.

En tal sentido, solicitamos la eliminación del límite de depósitos.

Por otro lado, conforme a nuestros comentarios al literal b) del artículo 4, sugerimos que en el presente artículo se incluya un literal adicional, reconociéndole el derecho a las prestadoras de recibir el pago de los cargos por penalidad cuando el cliente decida poner fin al contrato de adhesión previo al cumplimiento del período mínimo de permanencia.

CONSIDERANDO: Que el artículo 14 literal b) reconoce el derecho de establecer depósitos con la finalidad de atender las razones expuestas por **TRICOM**, sin embargo se hace necesario establecer un tope para estos depósitos con el fin de que los mismos no se conviertan en una barrera de acceso a los servicios para los usuarios, por tanto este Consejo Directivo estima como no procedente dicha solicitud;

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo rechaza la recomendación de **VIVA**, la redacción de propuesta en Consulta Pública del artículo 14 literal b), constituye una garantía fehaciente y garantista del derecho que tiene la Prestadora de recibir el pago por el servicio prestado y a la vez le permite asegurar el cumplimiento de las obligaciones pactadas por el usuario en el caso de contratar un servicio con renta recurrente;

Literal c)

CONSIDERANDO: Que con respecto al literal c), **FUNDECOM** señala en su escrito de comentarios: *que el derecho de las prestadoras a aplicar cargos a los usuarios por atrasos en el servicio, amerita que se elabore un sencillo reglamento que evite la comisión de excesos;*

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo estima como no procedente el señalamiento realizado por dicha Fundación, existen normativas emanadas del **INDOTEL**, tales como el Reglamento General del Servicio Telefónico, el Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, y el propio reglamento que se apruebe mediante la presente resolución, los cuales ya prevén el derecho que le asiste a las Prestadoras de aplicar a los usuarios cargos por mora por el atraso en el pago de los servicios contratados y la forma en qué se harán y cuándo se aplicarían, por lo que resulta improcedente realizar una reglamentación para tratar un tema que ya se toca en diversas disposiciones;

Literal f)

CONSIDERANDO: Que, de igual forma en relación al literal f), **FUNDECOM**, expresa que: *el derecho de las prestadoras a exigir períodos mínimos de permanencia a los usuarios, no puede ser en esos casos superior a los seis (6) meses;*

CONSIDERANDO: Que tal y como fue expresado previamente en el cuerpo de la presente resolución, este Consejo Directivo estima como no pertinente el comentario realizado por **FUNDECOM**, ya que la propuesta reglamentaria no busca limitar la libertad de empresa consagrada constitucionalmente; así mismo es oportuno señalar que la letra (a) del artículo 4, establece los parámetros bajo los cuales se podrán imponer períodos mínimos de vigencia en los contratos, disponiendo que la sujeción a un período mínimo de vigencia en un contrato sólo podrá limitarse a los casos en que las prestadoras proporcionen *al usuario descuentos o facilidades para la obtención de equipos terminales, de interfaces o de los mismos servicios de telecomunicaciones*, el usuario siempre deberá tener la opción de contratar sin sujeción a un plazo forzoso, lo cual persigue fortalecer su libertad de elección, tal y como lo estipula la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98;

Comentarios sobre el artículo 16: Entrada en vigencia.-

CONSIDERANDO: Que respecto al artículo 16, **CLARO** señala en su escrito lo que a continuación se transcribe:

Esta propuesta de reglamento implica cambios en procedimientos y sistemas que ameritan desarrollo e implementaciones tecnológicas, así como disposición presupuestaria importante para costear los cambios requeridos para la implementación o modificación a nivel de sistemas para cumplir con la parte de tratamiento de saldos no consumidos, dispuesta en el artículo 7.1 de esta norma.

El plazo de seis (6) meses para su entrada en vigencia es un plazo muy apresurado, tomando en cuenta las limitaciones de presupuestos a estas alturas del período y la prioridad que tienen otros proyectos de desarrollo que ejecuta CLARO.

En ese sentido, por limitación de tiempo y presupuesto, solicitamos establecer un mínimo de un (1) año, contados a partir de su publicación, para la entrada en vigencia de la presente norma, a los fines de que los operadores podamos hacer las adecuaciones necesarias para el cumplimiento de la norma a nivel de desarrollo e implementación de sistemas.;

CONSIDERANDO: Que sobre la entrada en vigencia de la propuesta reglamentaria contenida en la resolución del Consejo Directivo No. 024-17, **TRICOM**, tiene a bien señalar, que: *el plazo de 6 meses establecido para la entrada en vigencia no resulta suficiente para hacer las adecuaciones técnicas pertinentes de cara al cumplimiento de la propuesta de Reglamento;*

CONSIDERANDO: Que por su parte, respecto al mismo tema, **ORANGE** considera oportuno ampliar el plazo de la entrada en vigencia del Reglamento a 12 meses;

CONSIDERANDO: Que sobre el período de entrada en vigencia de la pieza regulatoria que se aprueba mediante el presente acto administrativo, como se ha motivado anteriormente, este Consejo Directivo entiende que el plazo será de seis (6) meses, por lo que procede a rechazar el comentario de las prestadoras **CLARO, TRICOM y ORANGE;**

VISTA: La Constitución Política de la República Dominicana, de fecha 13 de junio de 2015, en sus disposiciones citadas;

VISTA: La Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98 del 27 de mayo de 1998, en sus disposiciones citadas;

VISTA: La Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, del 19 de septiembre del 2005;

VISTA: La Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, No. 200-04, promulgada el 28 de julio de 2004, en sus disposiciones citadas;

VISTA: La Ley No. 107-13 sobre los Derechos *de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo*, de fecha 6 de agosto de 2013;

VISTA: La Resolución No. 110-12 del Consejo Directivo del **INDOTEL**, que aprueba el Reglamento General de Servicio Telefónico, y sus modificaciones realizadas mediante la Resolución No. 003-13;

VISTA: La Resolución del Consejo Directivo del **INDOTEL**, No. 013-17 de fecha 22 febrero de 2017, que aprueba el Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de las Telecomunicaciones;

VISTOS: Los comentarios recibidos en fecha 13 de junio de 2017, por parte de la **Fundación por los Derechos del Consumidor (FUNDECOM)**, mediante correspondencia marcada con el número 165792;

VISTOS: Los comentarios recibidos en fecha 3 de julio de 2017, por parte de **TRILOGY DOMINICANA (VIVA)**, marcados con el no. 166565;

VISTOS: Los comentarios recibidos en fecha 5 de julio de 2017, por **ALTICE HISPANIOLA, S. A. (ORANGE)**, marcados con el número de correspondencia 166645;

VISTOS: Los comentarios recibidos en fecha el 5 de julio de 2017 por la Prestadora **TRICOM. S. A. (TRICOM)**, mediante la correspondencia marcada con el número 166646;

VISTOS: Los comentarios recibidos el 5 de julio de 2017 por la prestadora de servicios públicos de telecomunicaciones **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A. (CLARO)** , marcada con el número 166641;

OÍDAS: Las exposiciones de **FUNDECOM, VIVA, ORANGE, TRICOM y CLARO** en la celebración de la Audiencia Pública efectuada el 13 de septiembre de 2017, en las instalaciones del CCT del **INDOTEL**;

**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 por **FUNDECOM, VIVA, ORANGE, TRICOM y CLARO**, con ocasión del proceso de Consulta Pública iniciado mediante la Resolución No. 024-17 de este Consejo Directivo, para dictar el **“REGLAMENTO QUE ESTABLECE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES”**; **DISPONIENDO** la integración de todos los cambios señalados en el cuerpo de la presente resolución en la versión definitiva del **“REGLAMENTO SOBRE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES”** que se apruebe mediante este documento y cuyo texto se anexa a la presente resolución.

SEGUNDO: ORDENAR la publicación del **“REGLAMENTO SOBRE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES”** anexo a 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 la Internet, en la dirección www.indotel.gob.do, todo lo anterior de conformidad con el artículo 91.1 de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, toda vez que la presente Resolución contiene una Norma de alcance general y de interés público.

TERCERO: DEROGAR con la entrada en vigencia del Reglamento que se aprueba mediante la presente resolución, los artículos 5, 6 y 7 del Reglamento de Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de las Telecomunicaciones.

CUARTO: SUSTITUIR el artículo 18.12 del Reglamento General del Servicio Telefónico por el artículo 6, párrafo II del presente Reglamento que se aprueba mediante la presente resolución; así como la definición de “Descuento” del Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de las Telecomunicaciones y las definiciones de “Cancelación del Servicio”, “Factura” y “Período de Facturación” del Reglamento General de Servicio Telefónico por aquellas definiciones contenidas en el Reglamento que establece los derechos y obligaciones de los usuarios y prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones.

QUINTO: DECLARAR que la presente Resolución es de obligado cumplimiento, de conformidad con las disposiciones del artículo 99 de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, del 27 de mayo de 1998.

SEXTO: ORDENAR a la Directora Ejecutiva notificar una copia certificada de la presente resolución, al Consejo Directivo de **PRO CONSUMIDOR**, a los fines dispuestos por el artículo 17, literal “k” de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05.

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 veinticinco (25) del mes de octubre del año dos mil diecisiete (2017).

Firmados:

José Del Castillo Saviñón
Presidente del Consejo Directivo

Yván L. Rodríguez
En representación del Ministro de
Economía, Planificación y Desarrollo
Miembro Ex Oficio del Consejo Directivo

Nelson José Guillén Bello
Miembro del Consejo Directivo

Fabricio Gómez M.
Miembro del Consejo Directivo

Marcos Peña Rodríguez
Miembro del Consejo Directivo

Katrina Naut
Directora Ejecutiva
Secretaria del Consejo Directivo

“REGLAMENTO SOBRE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES”.

CAPITULO I. DEFINICIONES, ALCANCE Y OBJETO.

Artículo 1. Definiciones.

En adición a las definiciones establecidas en la Ley General de Telecomunicaciones No.153-98 y sin perjuicio de las definiciones de los términos empleados y establecidos en reglamentos especiales y normas técnicas adoptadas por el INDOTEL, las expresiones y términos que se emplean en el presente Reglamento tendrán el significado que se indica a continuación:

- 1. 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.
- 2. 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 utilizados para la prestación del servicio, bonos de servicio, o en el cargo de instalación.
- 3. 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.
- 4. INDOTEL:** Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones, órgano regulador de las telecomunicaciones de la República Dominicana.
- 5. Ley:** Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98, promulgada por el Poder Ejecutivo en fecha 27 de mayo de 1998.
- 6. Período de facturación:** Es el lapso predefinido y recurrente en que se facturan los distintos servicios de telecomunicaciones contratados por el usuario.
- 7. 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.

- 8. Planes Empaquetados:** Son las ofertas comerciales que incluyen la contratación conjunta de dos o más servicios de telecomunicaciones aplicando condiciones económicas especiales en función de la combinación de los mismos.
- 9. 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.
- 10. Saldo Ordinario:** Es el conjunto de unidades de consumo que recibe un usuario como parte de las condiciones de contratación de un servicio o en contraprestación por el prepagado de unidades de consumo en cualquier modalidad de recarga, excluyendo cualquier unidad de consumo generada de manera extraordinaria, transferida, no recurrente o promocional.
- 11. Saldo Transferido (Rollover):** Es el conjunto de unidades de consumo no consumidas por el usuario durante el periodo de facturación correspondiente o a la llegada del término de la vigencia concedida por la prestadora para su consumo, y que será transferido para el siguiente periodo de facturación o un nuevo periodo de vigencia para los mismos fines, según los términos de contratación, y subsidiariamente del presente Reglamento.
- 12. Servicios prepagados:** Aquellos servicios que para poder acceder a los mismos el usuario debe adelantar el pago de los consumos a realizar y no involucran el pago de una suma recurrente.
- 13. Unidad de Consumo:** Es la unidad de medida que se utiliza para fines de facturación del volumen de servicio prestado y consumido conforme al plan contratado.
- 14. Usuario:** Persona física o jurídica que accede de forma eventual o continua, a un servicio de telecomunicaciones en cualquier modalidad.
- 15. 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 presente reglamento tiene por objeto reconocer derechos y obligaciones básicas de los usuarios y las prestadoras, a los fines de que constituya un marco referencial para la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones prestados, cónsono con la Ley y normativas aplicables.

Artículo 3. Alcance.

3.1. El presente reglamento constituye el marco regulatorio que se aplicará en todo el territorio nacional en las relaciones entre los usuarios, usuarios titulares y las prestadoras de los servicios públicos finales de telecomunicaciones.

3.2. Este Reglamento deberá ser interpretado 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 DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS.

Como consecuencia de los derechos conferidos por la Constitución de República Dominicana, la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98, y las demás leyes que conforman el ordenamiento jurídico dominicano, toda persona física o jurídica usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones, es titular de los siguientes derechos:

Artículo 4. Libertad de elección.

Los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones tendrán la libertad de elegir el prestador de servicios que a su criterio le convenga. En consecuencia, el usuario tendrá derecho a:

- a) Recibir por parte de la prestadora la opción de convenir la prestación del servicio sin sujeción a un período mínimo de vigencia, de modo que este pueda decidir libremente, previa comparación de las distintas condiciones y tarifas. Sólo en los casos en que las prestadoras proporcionen al usuario de descuentos o facilidades para la obtención de equipos terminales, de interfaces o de los mismos servicios de telecomunicaciones ofrecidos podrá estar sujeta a un periodo mínimo de vigencia;
Párrafo: El contrato debe contener como mínimo la voluntad expresa del usuario de contratar o modificar las disposiciones contenidas en el mismo. Especificar las condiciones de prestación del servicio contratado e indicar el tiempo de duración, así como deberán especificar el mecanismo utilizado para determinar el cargo de penalidad por cancelación del servicio antes del período mínimo de vigencia del contrato, si lo hubiese. El cargo de penalidad deberá ser prorrateado y amortizado mes tras mes y en ningún caso podrá ser mayor al saldo del descuento aceptado.
- b) Trasladar el servicio por cambio de domicilio dentro del área de concesión de la prestadora en las mismas condiciones y características en que fue contratado. En caso de que la prestadora no pueda suministrar el servicio en las mismas condiciones, ofrecerá servicios semejantes a los que antes recibía el usuario siempre que sea técnicamente factible, sin penalidades por cambio de plan. En caso de que el usuario no acepte dicha oferta entonces deberá asumir la penalidad relacionada con la cancelación anticipada del contrato.
- c) Elegir los planes y productos que a juicio del usuario le resulten más convenientes;
- d) Contratar servicios con distintas prestadoras de manera simultánea;
- e) Acceder al servicio deseado sin tener la obligación de adquirir otro atado al servicio elegido;
- f) Acceder en forma desagregada a aquellos servicios que se ofertan empaquetados de acuerdo a las disposiciones establecidas en el Reglamento de Libre y Leal

Competencia para el Sector de las Telecomunicaciones y al principio de Libertad Tarifaria consignado en la Ley;

- g) No extender el período mínimo de vigencia del contrato por atraso en los pagos de las facturas, obtención de artículos promocionales o beneficios no relacionados con la prestación del servicio de telecomunicaciones;
- h) Disponer de siete (7) días hábiles, luego de ser contratado un servicio para cancelar los mismos si éste presenta mal funcionamiento y ha sido reportado por el usuario dentro del citado periodo. La prestadora dispondrá de un plazo máximo de setenta y dos (72) horas para subsanar el inconveniente reportado. Una vez vencido este plazo sin respuesta efectiva de la prestadora, el usuario podrá cancelar el contrato de prestación del servicio, pagando los consumos realizados y sin cargos adicionales. Para los casos de planes empaquetados, el usuario tendrá la opción de mantener los demás servicios de forma separada si éste así lo desea. Si el usuario titular opta por cancelar todos los servicios tendrá que pagar las penalidades asociadas a los servicios cuyo funcionamiento no ha sido reclamado.

Párrafo: Ninguna prestadora, persona física o jurídica con poder de decisión o disposición respecto de la instalación o acceso a los servicios de telecomunicaciones, podrá establecer a un usuario acuerdos de exclusividad, ni limitar, condicionar o suspender el derecho a la libre elección.

Artículo 5. Derecho a la Información.

El usuario tiene derecho a acceder y recibir de forma gratuita información clara, veraz, oportuna y suficiente sobre los productos y servicios ofertados, contratados y prestados por las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones. En consecuencia, sin que la presente lista tenga carácter limitativo, deberá:

- a) Recibir información sobre las características técnicas, económicas y legales vinculadas a los productos y servicios ofertados;
- b) Recibir información sobre las tarifas vigentes y de cualquier cambio en las mismas para los distintos servicios ofertados y de los consumos incurridos en ocasión de los servicios contratados y prestados; y los sujetos a la próxima facturación del servicio.
- c) Recibir información sobre el procedimiento y tiempo estimado para atender las solicitudes relacionadas con los servicios, así como para la realización de reclamaciones en ocasión de los servicios contratados;
- d) Recibir información detallada sobre ofertas de manera clara, expresando como, mensaje primario, el beneficio tal cual lo recibirá el usuario final, incluyendo todos los precios expresados con impuestos incluidos, atributos y beneficios de los servicios, condiciones para el disfrute de atributos o beneficios adicionales del plan de servicio, periodo de vigencia de la oferta, tiempo de las ventajas o descuentos ofrecidos y costos asociados luego de vencidos los periodos de ventajas o descuentos. Toda pieza de comunicación del servicio o producto, escrita, audio visual o digital, debe regirse bajo los criterios descritos en este literal.

Artículo 6. Sobre la facturación del servicio.

Los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones tiene derecho a recibir el servicio pagado o contratado y a recibir en tiempo oportuno, previo a la fecha límite de pago, mediante los medios acordados entre las partes, una factura con información clara, veraz, oportuna y suficiente, que se ajuste a las tarifas vigentes y a lo consumido. En consecuencia, esta factura deberá contener de manera obligatoria:

- a) El período de facturación,
- b) La fecha de corte del período de facturación,
- c) El valor por concepto del servicio o servicios contratado (s),
- d) La unidad de consumo,
- e) El valor de la unidad de consumo,
- f) El número de unidades consumidas en el período de facturación,
- g) Los impuestos y tasas aplicables,
- h) La fecha de pago oportuno,
- i) El valor total pagado en la factura anterior,
- j) Los servicios adicionales que se cobran como servicios verticales, de valor agregado y demás cargos a que haya lugar,
- k) Los mecanismos y plazos para realizar la reclamación en caso de estar desacuerdo con los montos y conceptos facturados,
- l) Las consecuencias que se deriven de no pagar el servicio en la fecha de pago oportuno.

Párrafo I: Los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones tienen derecho a no pagar facturas por servicios no solicitados de manera expresa, verbal, escrita, o mediante la ejecución de medios electrónicos de aceptación que validen el consentimiento del usuario titular para tales fines.

Párrafo II: Los usuarios tienen derecho a conocer los cambios de tarifas, los cuales deberán ser publicados y comunicados al usuario con no menos de treinta (30) días calendario antes de su entrada en vigencia. Adicionalmente, la prestadora deberá colocar en sus oficinas y en las de sus distribuidores autorizados, carteles, folletos o afiches con relación a las tarifas vigentes. Igualmente la Prestadora deberá comunicar la información del cambio de tarifa en la factura del servicio. Dicha información deberá ser incluida, mantenida y actualizada en su página web y comunicada, por lo menos, cada seis (6) meses al INDOTEL. En caso de no aceptar la nueva tarifa, el cliente podrá mantener los términos originales durante el remanente del período mínimo de vigencia del contrato de adhesión y en caso de no ser posible por parte de la prestadora, el usuario podrá rescindir el contrato sin penalidad.

Artículo 7. Sobre el tratamiento de saldos no consumidos.

7.1. En el caso de servicios contratados con una renta recurrente en la que se incluya una cantidad delimitada de unidades de consumo de llamadas, mensajes o datos móviles, el usuario tiene el derecho a que el saldo ordinario no consumido en ese periodo de facturación, se transfiera al período de facturación siguiente por hasta tres períodos de facturación, para que puedan ser consumidos inmediatamente, previo a las unidades de consumo incluidas en el nuevo período.

Párrafo: Los saldos promocionales, no estarán sujetos a las disposiciones generales de este artículo, sino a lo que establezcan las políticas de la promoción.

7.2. Los usuarios de servicios prepagados tienen derecho a hacer uso de los saldos no consumidos durante el período de vigencia de la recarga. El saldo no consumido deberá ser reconocido y traspasado, siempre y cuando el usuario realice una recarga en los siguientes 90 días posteriores al vencimiento de la vigencia. El consumo del saldo transferido se realizará antes del nuevo saldo ordinario adquirido.

7.3. Los usuarios de servicios contratados tienen derecho a ser informados, de manera gratuita, sobre el saldo disponible en unidades de consumo o dinero y su vigencia. Esta información puede suministrarse mediante un mensaje SMS, correo electrónico o cualquier otro medio que el que el prestador estime conveniente para hacer llegar la información al usuario.

7.4 Los usuarios de servicios contratados tienen derecho a que al decidir cancelar los mismos y proceder con la terminación del contrato de adhesión de servicios acorde a las condiciones aplicables, les sean devueltos los depósitos realizados a las prestadoras al momento de la contratación, conforme a lo acordado entre las partes, en un plazo no mayor de quince (15) días contados a partir de la terminación del contrato, y una vez se haya liquidado cualquier cargo pendiente.

Artículo 8. Derecho a la continuidad y calidad del servicio contratado.

Los usuarios tienen derecho a recibir por parte de su prestadora, servicios públicos de telecomunicaciones en forma continua, sin interrupciones injustificadas y en condiciones de calidad conforme a lo acordado por las partes, a lo establecido en los títulos habilitantes y la reglamentación vigente. En consecuencia, el usuario tendrá derecho:

- a) A solicitar y recibir explicaciones por parte de la prestadora, cuando ocurran interrupciones o alteraciones en la provisión del servicio.
- b) A la reparación de averías en la red de la prestadora que afecten la provisión del servicio, libre de cargos, dentro de los plazos establecidos contractualmente. En caso de producirse averías dentro del lado de la red del usuario, este último tendrá la opción de convenir con la prestadora la reparación de la avería o de utilizar un servicio independiente.
- c) A recibir los créditos correspondientes por la interrupción injustificada del servicio, los cuales deberán ser proporcionales al tiempo de la interrupción y la renta pagada por el servicio.

Artículo 9. Derecho a presentar quejas y reclamaciones.

Los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones tienen derecho a presentar quejas y reclamaciones ante su prestadora, y posteriormente por ante el **INDOTEL**, en ocasión de los servicios contratados. En consecuencia, el usuario tiene derecho a:

- a) Presentar quejas y reclamaciones sobre las características técnicas de los productos y servicios contratados;
- b) Presentar quejas y reclamaciones sobre la facturación de los servicios contratados;

- c) No pagar la porción de la factura sujeta a reclamo, hasta tanto culmine el período de reclamación por ante la prestadora y el procedimiento de solución de controversias por ante el **INDOTEL**;
- d) A la no suspensión o cancelación del servicio, por parte de la prestadora, mientras dure el proceso de reclamación, salvo que dicha suspensión o cancelación se fundamente en causas distintas a las que sustentan la reclamación, tales como uso indebido de las telecomunicaciones u otras razones que lo justifiquen y de conformidad con los procedimientos establecidos en la reglamentación vigente;

Artículo 10. Derecho a la suspensión temporal del servicio.

En el caso de servicios contratados con una renta recurrente, el usuario tendrá derecho a suspender el servicio contratado por un máximo total de tres (3) periodos de facturación dentro de un (1) año, en periodos de suspensiones que no podrán ser menores a un (1) periodo de facturación. Vencido el tiempo de suspensión, la prestadora notificará al usuario el restablecimiento del servicio de forma automática, quedando el usuario sujeto a las contraprestaciones de lugar. Durante la suspensión del servicio, la prestadora sólo podrá aplicar un cargo mensual que le permita recuperar los costos fijos indispensables para mantener la cuenta activa, el cual deberá ser una proporción de la renta base del servicio contratado.

Artículo 11. Derecho a la Privacidad y a la Protección de los Datos Personales.

El usuario de servicios públicos de telecomunicaciones tiene derecho a la intimidad y al honor personal, como derecho fundamental consagrado en la Constitución de la República Dominicana y reconocido en los tratados internacionales sobre derechos humanos. En consecuencia, tiene derecho a:

- a) Obtener de la prestadora protección y confidencialidad de los datos personales obtenidos en virtud de su relación contractual, salvo orden escrita de autoridad competente y de conformidad a las leyes vigentes y aplicables en la materia;
- b) Que no sea suministrada por parte de la prestadora información a terceros que pueda afectar su historial crediticio, mientras cursen procesos para la solución de controversias vinculados a montos reclamados por dicho usuario;
- c) Obtener de la prestadora protección contra intentos de fraudes por parte de terceros. En caso de que sea activado un servicio de telecomunicaciones a nombre del usuario sin contar previamente con su debido consentimiento, el usuario podrá reclamar ante la prestadora, quedando exento del pago de los cargos generados fruto de la activación fraudulenta.

Párrafo: En virtud de lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley, las comunicaciones, informaciones y datos emitidos por medio de servicios de telecomunicaciones son secretos e inviolables, con excepción de la intervención judicial de acuerdo al derecho común y a lo dispuesto en leyes especiales. Las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones deberán velar por dicha inviolabilidad, y no serán responsables de las violaciones cometidas por usuarios o terceros sin su participación, culpa o falta.

Artículo 12. Derecho a la No Discriminación.

Los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones tienen derecho a ser tratados por las prestadoras de forma no discriminatoria. En consecuencia, tienen derecho a:

- a) Ser tratados con cortesía, de forma eficiente y de manera respetuosa por los representantes de ventas y servicio al cliente de las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones.
- b) Recibir servicios acordes a las necesidades de las personas con discapacidad sensorial en condiciones de diversidad y calidad, de modo que sean equiparables a los que ofertan a los demás.
- c) Que las instalaciones que albergan las oficinas de ventas y servicios de las prestadoras se encuentren habilitadas para recibir apropiadamente a las personas con discapacidad.

Artículo 13. Obligaciones de los usuarios.

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

- 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.

CAPITULO III DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PRESTADORAS

Artículo 14. Derechos de la Prestadora.

Para fines del presente Reglamento, la prestadora tendrá los siguientes derechos, sin que esta numeración tenga un carácter limitativo:

- a) Derecho a recibir el pago por el servicio contratado y suministrado en la fecha convenida para ello.
- b) Derecho a exigir al usuario titular un depósito conforme al plan solicitado y la capacidad crediticia del cliente, para garantizar el cumplimiento de sus obligaciones en el caso de contratar un servicio con renta recurrente. Dicho depósito no podrá exceder el monto de una cuota mensual establecida para el plan contratado.
- c) Derecho a aplicar cargos por mora ante el atraso en el pago de los servicios consumidos.
- d) Derecho a acceder a los lugares donde se encuentren las instalaciones de los servicios suministrados al usuario, previa aprobación de éste, o conforme haya sido acordado con la prestadora.
- e) Derecho a desconectar o suspender de sus redes al usuario, ilegalmente conectado o que estuviere dando un uso al servicio contrario a las leyes, reglamentos, el Orden Público, las buenas costumbres y las disposiciones contractuales aplicables, o que haya incumplido con sus obligaciones de pago en los términos acordados respecto de las deudas o montos no sujetos a reclamo. La prestadora no comprometerá su responsabilidad al desconectar o suspender de sus redes al usuario por cualquiera de las causas mencionadas anteriormente, siempre y cuando se compruebe la necesidad de realizar la desconexión.
- f) Derecho a exigir períodos de permanencia mínima en su contrato de adhesión cuando el usuario ha sido beneficiado de descuentos o facilidades para la obtención de equipos terminales, de interfaces o de los mismos servicios de telecomunicaciones ofrecidos.

Artículo 15. Obligaciones de la Prestadora.

Las prestadoras de servicios de telecomunicaciones deben prestar los servicios en forma continua y eficiente, garantizando las condiciones de calidad, acorde a los principios de universalidad, accesibilidad, eficiencia, transparencia, responsabilidad, continuidad, razonabilidad, neutralidad y equidad tarifaria y respetando cada uno de los derechos de los usuarios consignados en el presente Reglamento y conforme a lo dispuesto en sus títulos habilitantes y las reglamentaciones emitidas por INDOTEL, atendiendo los principios de igualdad, no discriminación, y de libre competencia.

Artículo 16. Entrada en vigencia

El presente Reglamento entrará en vigencia a los seis (6) meses después de la publicación del mismo. Transcurrido este plazo, las prestadoras de servicios públicos finales de telecomunicaciones deberán depositar ante el INDOTEL sus nuevos contratos de adhesión adecuados a la regulación.