

**“REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO TELEFÓNICO” Dictado mediante resolución No. 110-12 del Consejo Directivo y modificado mediante las resoluciones No. 003-13, 062-17 y 078-19**

**CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES**

**Artículo 1.- Definiciones.** *(Modificado por la resolución No. 003-13 y 062-17).*

Para la aplicación de este reglamento son atendibles las definiciones previstas en el artículo 1 de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, y aquellas contenidas en otras normas reglamentarias puestas en vigencia por este órgano regulador. Adicionalmente se entenderá por:

- 1) **Avería:** Interrupción temporal, general o parcial, del servicio, independientemente de que se produzcan por causas internas o externas a la prestadora.
  - a) **Avería tipo 1:** Interrupción temporal, general o parcial del servicio, en la que se afecta a un Usuario Titular en particular.
  - b) **Avería tipo 2:** Interrupción temporal, general o parcial del servicio, debido a la falla de un elemento central de red o que afecte a por lo menos un cinco por ciento (5%) de la base de clientes del Segmento de mercado del servicio afectado o treinta mil (30,000) usuarios afectados.
- 2) **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. **(modificado por la resolución no.062-17)**
- 3) **Código de subsidio:** Es el código necesario para remover el “bloqueo de operador” (también conocido como “bloqueo de subsidio”, “bloqueo de red” o “SIM lock”), el cual restringe el uso del dispositivo celular únicamente en la red del proveedor del servicio donde le fue provisto el equipo móvil.
- 4) **Elemento central de red:** Centrales (incluyendo equipos y programas) y medios de transmisión cuya disponibilidad por necesidad de diseño sea de 99.99% y 99.98% al año respectivamente, conforme a lo que establece la Norma de Calidad del Servicio.
- 5) **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. **(modificado por la resolución no.062-17)**
- 6) **Ley:** La Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, promulgada el 27 de mayo de 1998 y publicada en la Gaceta Oficial No. 9983.

- 7) **Llamadas completadas:** Aquellas llamadas que son terminadas exitosamente para fines de facturación, entendiéndose por ello los siguientes supuestos:
- a) Cuando el destinatario de la llamada contesta la misma, o
  - b) Cuando la llamada accede a un sistema de mensajería de voz.
- 8) **Período de facturación:** Es el lapso predefinido y recurrente en que se facturan los distintos servicios de telecomunicaciones contratados por el usuario.(**modificado por la resolución no.062-17**)
- 9) **Reconexión:** Reanudación o restablecimiento del servicio a un usuario al que previamente se le había suspendido el mismo.
- 10) **Renta base:** Valor monetario cobrado al usuario para poner a disposición del mismo, de manera permanente y continua, el servicio telefónico contratado, independientemente del consumo efectivamente realizado.
- 11) **Segmento de mercado:** Grupo de usuarios caracterizados por el tipo de servicio telefónico contratado, sea telefonía móvil o fija, en sus modalidades: sin acuerdo de consumo recurrente (también conocidos como prepago o de tarjeta) o con acuerdo de consumo recurrente (también conocidos comúnmente como post-pago o de factura mensual).
- 12) **Servicio de emergencia:** Servicios de emergencias públicas, tales como los servicios de salud, seguridad nacional, policía nacional, bomberos, cruz roja y defensa civil, entre otros.
- 13) **Servicio telefónico:** Servicio de telecomunicaciones, nacional e internacional, destinado a la transmisión de voz, ya sea fijo o móvil independientemente de la tecnología o modalidad que se utilice para la prestación del servicio.
- 14) **Suspensión:** Interrupción temporal del servicio, el cual puede ser propiciado por la prestadora ante la falta de pago de la facturación por parte del usuario y de acuerdo a los plazos establecidos en la presente norma.
- 15) **Suspensión injustificada:** Cualquier interrupción en el servicio telefónico propiciado por la prestadora sobre un servicio que no presente en su balance deuda en atraso, o que el mismo no presente un consumo irregular que pudiere resultar en un uso fraudulento del servicio o que no tenga justificación contractual o legal.
- 16) **Usuario:** Persona física o jurídica que accede de forma eventual o continua, a un servicio telefónico en cualquier modalidad.
- 17) **Usuario titular:** Persona física o jurídica que ha celebrado un contrato verbal o escrito de prestación de servicios públicos finales de telecomunicaciones, con una prestadora de dichos servicios.

## Artículo 2.- Objeto.

El objeto del presente Reglamento es el establecimiento de un marco normativo que regule las relaciones entre las Prestadoras de Servicio Público Telefónico y sus clientes y usuarios, en cualquiera de sus modalidades, postpago o prepago, independientemente de la tecnología que se utilice para la prestación del servicio, así como cualquier otra forma de contratación del servicio, de manera que se garanticen los derechos de cada una de las partes y queden de manera explícita las obligaciones respectivas.

**Artículo 3.- Alcance y Ámbito de aplicación.** *(Modificado por la resolución No. 003-13).*

El presente reglamento se aplicará a las relaciones establecidas entre los usuarios del servicio telefónico, en cualquiera de sus modalidades, y las prestadoras de estos servicios. A estos fines, servicio telefónico comprende todas las prestaciones de servicios verticales asociadas al mismo.

**Artículo 4.- Interpretación.**

El presente Reglamento será interpretado de conformidad con la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, los reglamentos dictados por el **INDOTEL**, los acuerdos internacionales ratificados por la República Dominicana, así como las normas legales vigentes que resulten de aplicación práctica a la materia.

## **CAPÍTULO II MECANISMOS PARA LA DEBIDA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO TELEFÓNICO.**

**Artículo 5.-** De las funciones y facultades del órgano regulador para la aplicación del presente Reglamento.

El **INDOTEL** ejercerá todas las funciones que le otorga la Ley para la correcta aplicación del presente Reglamento y demás normas aplicables, adoptando las medidas cautelares y provisionales, con respeto al debido proceso, en aras de asegurar los derechos y obligaciones de las partes en lo concerniente a la prestación del servicio telefónico.

**Artículo 6.- De la acción regulatoria y de protección contractual.** *(Modificado por la resolución No. 003-13).*

6.1 El **INDOTEL** vigilará y atenderá especialmente la protección y salvaguardia de los derechos de los usuarios con ocasión de:

- a) La revisión de los contratos.
- b) Eliminación o modificación de cláusulas abusivas o cláusulas ambiguas en los contratos de servicio, cuando sus estipulaciones sean contrarias al presente reglamento o cualquier otra norma emitida por el **INDOTEL** o leyes aplicables a la materia, que afecten los derechos de los usuarios o en los casos en que lo considere necesario.
- c) La declaración de no aplicabilidad a aquellas cláusulas que sean contrarias al presente reglamento o normas y leyes aplicables a la materia.

- d) Interpretación a favor del usuario de las cláusulas ambiguas, oscuras o los vacíos o lagunas que se encuentren en los contratos.
- e) Velar por la continuidad, generalidad, igualdad y neutralidad de la prestación de los servicios.
- f) El ejercicio de cualesquiera otras funciones que se le atribuyan para el mejor cumplimiento y aplicación del principio de protección y defensa de los derechos e intereses de los usuarios del servicio telefónico, en el marco del objetivo general de protección al usuario establecido en la Ley No. 153-98.

6.2. El régimen de calidad del servicio será interpretado conforme a los Planes Técnicos Fundamentales correspondientes, así como en función de las diferentes resoluciones y normas dictadas por el órgano regulador y cualquier otra norma o Ley aplicable a la materia.

### **CAPÍTULO III DE LA RELACIÓN DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO**

#### **Artículo 7.- De la adquisición de la condición de usuario titular.**

7.1 La condición de usuario titular se adquiere:

- a) Mediante la contratación de un determinado modo de recepción del servicio telefónico.
- b) Por cualquier cesión de derechos por el cual un usuario titular (cedente) voluntariamente transfiere a otro (cesionario) sus derechos y obligaciones frente a la prestadora del servicio, siempre que el cesionario reúna las condiciones requeridas y previa validación de los datos generales del mismo.
- c) Por cualquier acto jurídico que implique un cambio de titular del servicio.

7.2 En virtud del Principio de generalidad establecido por la Ley, no se podrá negar la contratación de servicios finales de telecomunicaciones, siempre y cuando quien lo requiera esté en condiciones legales, reglamentarias, técnicas y económicas de acceder al mismo.

#### **Artículo 8.- De la pérdida de la condición de usuario titular o cliente.**

La condición de usuario titular se pierde en los siguientes casos:

- a) Cuando el titular solicite, expresa y formalmente, la cancelación del servicio, previo saldo de cualquier cantidad adeudada a la prestadora.
- b) Cuando la prestadora del servicio disponga su cancelación por falta de pago, siendo ésta debidamente documentada y habiendo cumplido con lo establecido en el contrato de servicio
- c) Cuando el usuario titular no cumpla la intimación de la prestadora de reparar o reemplazar equipos terminales que afecten el buen funcionamiento de sus redes de servicios.
- d) Por resolución judicial o arbitral.

- e) Por fallecimiento del usuario titular.
- f) Por existencia de conexiones clandestinas, no autorizadas, o por el hecho de acceder o utilizar determinado servicio telefónico de manera indebida o fraudulenta.

#### **Artículo 9.- De la solicitud de nuevo servicio.**

9.1 Las prestadoras de servicios telefónicos mantendrán a disposición de sus usuarios la información suficiente y clara respecto del servicio telefónico con todas sus modalidades y elementos, de manera que la misma permita garantizar el acceso, uso adecuado y máximo disfrute del servicio.

9.2 La prestadora estará obligada a convenir, mediante cualquier medio, el establecimiento de un plazo para la instalación del servicio telefónico. En caso de imposibilidad técnica para realizar la instalación del servicio solicitado, la prestadora procederá dentro del plazo convenido a informar al usuario al respecto, justificando la razón de la no instalación.

9.3 En caso de imposibilidad técnica para la instalación de un servicio solicitado y siempre que el usuario haya efectuado pagos, la prestadora procederá a la devolución del importe pagado dentro de los treinta (30) días calendario siguientes al vencimiento del plazo acordado para la instalación del servicio. En caso de que la prestadora no cumpliera con la devolución de la mencionada suma dentro del plazo referido, deberá pagar al usuario el porcentaje equivalente a la tasa de interés cobrada por mora, que ésta aplica por el retraso del cumplimiento en el pago de las facturaciones de los servicios consumidos.

### **CAPÍTULO IV DE LOS DERECHOS RECONOCIDOS A LOS USUARIOS CON CARÁCTER GENERAL**

#### **Artículo 10.- De los Derechos Básicos.**

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

- a) Acceso al servicio telefónico y uso del mismo en condiciones de continuidad, generalidad, igualdad, neutralidad, transparencia y calidad, de conformidad con los principios establecidos en la Ley, el presente Reglamento y otras normas aplicables a la materia.
- b) Elegir libremente la prestadora de servicios telefónicos que a su criterio le convenga.
- c) Derecho a un número telefónico y a la portabilidad numérica, según los parámetros establecidos en las normas dictadas al respecto.
- d) Derecho a acceder al servicio deseado sin tener la obligación de adquirir otro atado al servicio elegido, siempre que sea técnicamente factible. De igual manera, tendrá derecho a acceder en forma desagregada a aquellos servicios que se empaquetan de acuerdo a las disposiciones establecidas en el Reglamento de Libre y Leal Competencia.
- e) Obtener un contrato de conformidad con las condiciones y derechos establecidos en el presente Reglamento, demás reglamentaciones y leyes aplicables a la materia.

- f) Recibir los créditos correspondientes por la interrupción del servicio, particularmente en aquellos casos de suspensión injustificada o avería, en los términos y condiciones establecidas en el presente Reglamento.
- g) Disfrutar de las ofertas de las prestadoras en los términos y condiciones en que sean publicitadas y durante el tiempo de vigencia de las mismas, así como hacer uso de cualquier política de descuentos y/o facilidades en régimen de igualdad respecto a los demás usuarios.
- h) Facturación debida, precisa y confiable, incluyendo el desglose de lo estrictamente consumido, en función de los procedimientos de tasación y facturación contratados y de conformidad con las normas vigentes.
- i) Recibir, de forma gratuita, información sobre sus derechos, tanto los de aspectos sustantivos como los de procedimiento para la realización de reclamos, así como la recepción del contrato de servicios y las informaciones correspondientes a las tarifas y precios de los distintos servicios de telecomunicaciones a los que puede acceder un usuario desde un terminal telefónico. De igual manera, las prestadoras están obligadas a satisfacer las solicitudes de información realizadas por los usuarios relativos a los consumos incurridos y sujetos a la próxima facturación del servicio.
- j) 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.
- k) Suspender o cancelar el servicio en la forma que se indica en el presente Reglamento.
- l) Reclamar sus derechos frente a las prestadoras, en torno a su servicio telefónico, según lo dispuesto en la Ley, el presente Reglamento, el Reglamento para la Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, así como cualquier otra norma o ley aplicable a la materia.
- m) Tener acceso a las consultas de servicio al cliente de la prestadora, así como también a los servicios de emergencia nacional (911), entre otros establecidos con carácter general y de manera gratuita.

#### **Artículo 11.- Del acceso al servicio telefónico.**

- 11.1 Derecho al acceso al servicio telefónico, siempre que el solicitante reúna las condiciones que las normas establecen para ello.
- 11.2 Las prestadoras de servicios tendrán la obligación de requerir, registrar y comprobar los datos generales del solicitante que avalen su capacidad y calidad para contratar el servicio. En caso de que los datos suministrados por el usuario no sean ciertos, la prestadora deberá negar la contratación y acceso al servicio telefónico.
- 11.3 El derecho de acceso que se garantiza por el presente Reglamento abarcará:
  - a) Conocer la fecha de instalación del servicio.

- b) La conexión, del lado del usuario, de equipos terminales de su libre elección y preferencia, siempre y cuando estén homologados conforme a las normas vigentes. En caso que el usuario lo solicite, la prestadora podrá proveer los terminales adecuados, sujeto al pago de los importes por este concepto.
- c) El acceso gratuito a las líneas de emergencia, así como aquellas que hayan sido establecidas con carácter general.
- d) La asignación del número y el enrutamiento de las llamadas desde y hacia el terminal del usuario.
- e) El acceso implicará el derecho a la recepción del servicio pagado o contratado en las condiciones establecidas, e igualmente, el derecho a mantenerse sin interrupciones o suspensiones que no sean las específicamente previstas en el presente Reglamento y en el contrato de servicio suscrito con la prestadora.
- f) El usuario posee el derecho a la seguridad en las líneas, redes o servicios, de manera que la prestadora deberá realizar los cambios tecnológicos necesarios para garantizar la debida seguridad de las comunicaciones telefónicas y evitar, en la medida de lo posible, la ocurrencia de fraude en la prestación del servicio o su suspensión injustificada.

**Artículo 12.- De la libre elección de la prestadora.** *(Modificado por la resolución No. 003-13).*

12.1 El usuario del servicio telefónico tiene el derecho a efectuar los cambios de servicios y de prestadoras que considere conveniente.

12.2 La prestadora no podrá imposibilitar, limitar o interrumpir el derecho del usuario de ejercer su libertad de elección, salvo las excepciones reglamentarias relativas al uso de la portabilidad numérica, que requiere el pago del saldo de facturas previas y haber cumplido con las demás condiciones contractuales antes de portar su número.

**Artículo 13.- De la asignación de un número.**

13.1 Los usuarios tendrán derecho a la asignación de un número que identifique el acceso al servicio, conforme a la disponibilidad de numeración de la prestadora correspondiente y en la forma prevista en las normas vigentes.

13.2 El cliente tiene derecho a conservar dicha numeración asignada al cambiar de prestadora, sujeto a lo establecido en las normas vigentes sobre Portabilidad Numérica.

**Artículo 14.- Del contrato de servicio.** *(Modificado por la resolución No. 003-13).*

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

14.2 Las cláusulas abusivas se reputarán como no escritas o inaplicables en los contratos que celebren los usuarios con las prestadoras. Adicionalmente, el **INDOTEL** podrá solicitar a la prestadora la modificación de cláusulas ambiguas o abusivas, confiriendo un plazo razonable para tales fines, transcurrido el cual, y luego de comprobada la no recepción de respuesta de la prestadora, el órgano regulador podrá imponer directamente dichas modificaciones, las cuales quedarán definitivamente incorporadas al contrato.

**PÁRRAFO:** Se consideran cláusulas abusivas aquellas que impongan condiciones que afecten los intereses y derechos reconocidos al usuario, que sean consideradas como desproporcionadas o incoherentes con el objeto contractual o que de cualquier forma estén en contra de lo previsto en las leyes, resoluciones, reglamentos y normas dictadas sobre la materia.

14.3 Los contratos de servicio deberán ser redactados en idioma español, en letras con un tamaño mínimo de 8 puntos, en términos claros y entendibles para los usuarios y deberán tener resaltadas las cláusulas sensitivas al mismo, con la finalidad de que el usuario las identifique con mayor facilidad. Se considerarán cláusulas sensitivas aquellas que impliquen renuncia o limitación de responsabilidad de alguna de las partes, el término del contrato, o la consignación de garantías, subsidios o depósitos, si los hubiere, sin que esta enumeración se considere limitativa.

14.4 Los contratos de servicio sólo podrán estar sujetos a un período mínimo de vigencia en aquellos casos en que las prestadoras de servicios proporcionen al usuario: (a) subsidio de equipos terminales, o (b) descuentos, rebajas o exoneraciones en las tarifas vigentes del servicio. Debe quedar indicado expresamente en el contrato el valor total de cualquier subsidio o descuento.

**PÁRRAFO:** En cualquier caso, la prestadora deberá ofrecer la opción de contratar el servicio sin sujeción a un período mínimo de vigencia, para que el usuario pueda comparar las condiciones y tarifas y decidir libremente. El valor total de descuento o subsidio referido en el presente numeral se calculará como la diferencia entre el valor del contrato sujeto a periodo mínimo de vigencia y el valor del contrato sin periodo mínimo de vigencia.

14.5 La prestadora de servicios deberá, a solicitud del usuario y luego de la expiración del contrato o el cumplimiento de las obligaciones contractuales, librar del código de subsidio que haya sido aplicado al equipo telefónico móvil, en los casos que sea técnicamente viable, libre de cargos. En el caso de equipos que no sea posible el desbloqueo, esto le deberá ser informado al usuario al momento de contratar el servicio y ser especificado en el contrato con cláusulas resaltadas y fáciles de identificar.

14.6 Los contratos de servicio deberán especificar las condiciones de prestación del servicio contratado y deberán siempre indicar el tiempo de duración de los mismos. Los contratos de servicio deberán especificar el mecanismo utilizado para determinar el cargo de penalidad por cancelación del servicio antes del tiempo indicado en el contrato. El cargo de penalidad deberá ser prorrateado y amortizado mes tras mes y en ningún caso, podrá ser mayor al saldo de descuento o subsidio referido en el artículo 14.4

**Artículo 15.- De las interrupciones del servicio telefónico.** *(Modificado por la resolución No. 00313).*

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

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

**a)** Para los casos de avería que afecte a usuarios con Renta Base (planes tarifarios con consumo mínimo):

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

C = Crédito

RB = Renta base contratada por mes del servicio afectado. TI

= Tiempo total de la avería medido en horas.

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

15.2 La aplicación del crédito al que se refiere el párrafo anterior, procederá en el caso de Avería tipo 2 en un período mayor a cuatro (4) horas o por períodos de tiempo menores en reiteradas ocasiones durante el transcurso de treinta (30) días calendario, independientemente de la duración de cada evento y aun cuando la suma de los periodos de las reiteraciones de averías no totalicen cuatro (4) horas.

15.3 En los casos en que corresponda a una Avería tipo 1, la aplicación del crédito a favor del usuario afectado procederá cuando ésta se extienda, por un período mayor a veinticuatro (24) horas o por períodos menores en reiteradas ocasiones durante el transcurso de treinta (30) días calendario, independientemente de la duración de cada evento y aun cuando la suma de los periodos de las reiteraciones de averías no totalicen veinticuatro (24) horas.

15.4 El crédito será efectuado en las cuentas del universo de los usuarios cuyos servicios fueron afectados, sin importar la modalidad de contratación o la tecnología utilizada y deberá aplicarse en la cuenta del servicio afectado dentro de los siguientes treinta (30) días calendario contados a partir del inconveniente que se trate. En los casos de usuarios bajo la modalidad prepago, la prestadora enviará un mensaje de texto o SMS al momento de aplicarse la extensión del tiempo de vigencia de la recarga. En los casos de avería tipo 2, la prestadora deberá remitir al **INDOTEL**, previo a su aplicación, un informe detallado de los valores, la fecha de aplicación de los mismos y cantidad de usuarios a acreditar.

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

15.6 Ante la ocurrencia de una Avería tipo 2, la prestadora deberá informar al **INDOTEL** dentro de las primeras dos (2) horas de detectado el inconveniente. Igualmente, deberá informar a los usuarios afectados dentro de las primeras cuatro (4) horas de la avería, mediante contacto directo con los mismos a través de las vías de comunicación que tenga disponible para ello. En defecto de posibilidad de contacto directo con los usuarios afectados o ante la imposibilidad de precisar con exactitud a los usuarios afectados, deberá efectuar avisos en los medios de comunicación masiva, radio, televisión, prensa escrita o a través de los medios electrónicos disponibles por la prestadora. Asimismo dispondrá de un plazo de veinticuatro (24) horas para remitir al **INDOTEL** un informe con los detalles de lo acontecido.

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

#### **Artículo 16.- Del trato equitativo e igualitario.**

Los usuarios tendrán el derecho a ser tratados en condiciones equitativas, no discriminatorias, por parte de las prestadoras, bajo los principios que inspiran la Ley y el presente Reglamento.

#### **Artículo 17.- De la información y condiciones de prestación del servicio.**

17.1 La prestadora deberá, en todo momento, tanto de forma verbal como escrita, facilitar la debida, amplia, veraz, precisa, completa y fidedigna información sobre todos los aspectos relacionados con el servicio telefónico y sobre los derechos sustantivos y procesales que le pudieran asistir al usuario.

17.2 La información abarcará los siguientes aspectos:

- a) La razón social y domicilio de la prestadora, con indicación expresa de números de teléfonos de contacto, las condiciones y características del servicio telefónico a prestar, con indicación suficiente de sus modalidades, componentes y servicios complementarios o adicionales.
- b) Los precios y tarifas aplicables a los correspondientes servicios y demás elementos, con desglose y separación de los mismos y otras indicaciones relativas a impuestos o políticas de descuentos o promociones especiales. Asimismo, los plazos y modos para realizar el pago correspondiente al servicio, sus derechos para verificación de factura y a reclamar.
- c) Los procedimientos para presentar reclamaciones ante la prestadora y el **INDOTEL**, así como las políticas sobre reembolsos y créditos aplicables por incumplimiento en las condiciones de los servicios contratados.
- d) Las formas y procedimientos, con indicación de las condiciones y requisitos, para la contratación de un servicio, incluyendo la fecha de instalación, los procedimientos para la suspensión o cancelación del servicio, penalidades aplicables, procedimiento para el cambio de titular, traslado, cesión de servicios, así como para cualquier otro tipo de modificación en el servicio.
- e) En el caso de la utilización del servicio telefónico mediante el uso de tarjetas prepagadas o instrumentos análogos, el usuario tendrá el derecho a conocer cuál es la empresa responsable del servicio y el alcance de sus obligaciones. Eso implica que las tarjetas pre-pago o instrumentos análogos deberán llevar incorporada la identificación precisa y puntual de la prestadora del servicio, el período de vigencia de la misma, la dirección y la identificación de un número telefónico donde dirigir los posibles reclamos.
- f) El alcance y contenido de las obligaciones que deben asumir los usuarios en función de los servicios contratados.

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

**Artículo 18.- De la facturación.** *(Modificado por la resolución No. 003-13 y 078-19).*

18.1 Los usuarios de servicios telefónicos en cualquiera de sus modalidades o forma de contratación, tendrán el derecho de recibir de las prestadoras, la debida facturación del consumo realizado y servicios contratados en las condiciones establecidas en el contrato del servicio.

18.2 En general, las prestadoras tendrán un plazo de sesenta (60) días calendario para reflejar los consumos en las facturaciones mensuales. No podrá ser cargado en una factura ningún cargo o consumo generado con anterioridad a los sesenta (60) días de la fecha de corte de la factura que se trate. En los casos de servicios de itinerancia (*roaming*) este plazo será de noventa (90) días.

18.3 No deberán ser objeto de facturación las llamadas no completadas.

18.4 En el caso que las prestadoras y el usuario hayan establecido un límite de crédito o valor máximo de consumo a facturar mensualmente, ya sea por iniciativa propia o por solicitud del usuario, las prestadoras deberán informar por escrito al usuario el monto del límite asignado y las implicaciones del mismo en cuanto a su consumo y disfrute de los servicios.

18.5 El usuario del servicio telefónico tendrá derecho a que la prestadora le presente la información sobre la que está basada su facturación y a que le sea entregado gratuitamente y por una única vez, el detalle de llamadas de cualquier facturación.

18.6 En los casos de servicios contratados bajo la modalidad de prepago, el usuario tendrá el derecho a solicitar a su prestadora de servicios el reporte con el detalle de las recargas realizadas en su línea telefónica durante los últimos sesenta (60) días.

18.7 Las prestadoras de servicios finales de telefonía tendrán la obligación de implementar un intercepto al servicio del correo de voz, que mediante aviso grabado en idioma español, informe a todo usuario que origine una llamada destinada a una línea telefónica dentro de su red, que de permanecer en la línea su llamada será transferida al servicio de correo de voz del destinatario, y sólo a partir de ese momento, la llamada le podrá ser facturada.

18.8 Los proveedores de servicios de información tipo líneas 1 (Código de área) 976 deben comunicar a los usuarios, mediante intercepto de voz, el costo de la comunicación antes de ser completada, indicando si el costo de la misma es por llamada o por minuto, así como la información relativa a la inclusión o no del pago de impuestos en el precio. El costo de implementación de dicho intercepto correrá por cuenta de los proveedores de servicios de información, quienes deberán acordar su inclusión con las prestadoras que les suplen las facilidades de red para la prestación de sus servicios.

18.9 Ningún cargo podrá ser cobrado por la prestadora sin que conste debidamente en la factura correspondiente. En caso de cancelación del servicio, el usuario tendrá derecho a que se le emita y notifique una factura única por dicho concepto.

18.10 Sobre el contenido de la factura:

- a) Las facturas contendrán, sin cargo adicional, información sobre la cantidad global de llamadas realizadas y tasadas según destino y su importe o unidades de facturación según corresponda, debiendo ser remitida al usuario de acuerdo a los términos y condiciones previstos en el contrato de servicio.
- b) Información sobre el balance anterior pendiente de pago, si lo hubiere.
- c) Información sobre los impuestos que correspondan.
- d) Información de carácter general:
  - (i) Fecha de emisión y de vencimiento. **(modificado por la resolución 78-19)**
  - (ii) Separación entre cada uno de los servicios o conceptos facturados, tales como: servicio local, móvil, servicios de larga distancia internacional, datos y otros servicios. **(modificado por la resolución 78-19)**
- e) Información de individualización del usuario:
  - (i) Nombre.
  - (ii) Dirección a la que se envía la factura. (iii) Número del cliente, si aplica.
- f) Información del servicio de larga distancia e itinerancia (roaming):
  - (i) Individualización de cada llamada, detallando para cada una:
    - 1) Destino (lugar físico de ubicación de la línea conectada).
    - 2) Número del usuario llamado y en los casos de llamadas entrantes, el número telefónico del usuario emisor.
    - 3) Fecha.
    - 4) Tiempo de duración.
    - 5) Valor total de la llamada, expresado en moneda nacional.
  - (ii) Las llamadas deben aparecer agrupadas, subtotalizadas y ordenadas cronológicamente, en la medida de lo posible.
  - (iii) La explicación detallada de otros cargos en caso de que los haya.

18.11 En virtud del principio de continuidad consignado en el artículo 1 de la Ley, en los casos en los que la factura incluya servicios o bienes distintos al servicio de telecomunicaciones, el retraso en el pago de esos conceptos no podrá dar lugar a la suspensión del servicio de telecomunicaciones, ni afectar, en modo alguno, las condiciones en la prestación de este servicio.

18.12 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.

18.13 Las informaciones contenidas en todos los documentos entregados al usuario por la prestadora, deberán ser redactados en el idioma español. **(Modificado por la resolución no. 062-17)**

#### **Artículo 19.- Guías y servicios de información.**

19.1 Los datos que figuren en las guías telefónicas, o en instrumentos de información a disposición del público en general, sólo contendrán los datos de identificación, salvo consentimiento previo y escrito del usuario; en cuyo caso, en dichos instrumentos podrán figurar otros datos distintos. Siempre asistirá a los usuarios el derecho a no figurar en las guías, o que se les excluya de las mismas, o que se omita algún dato de ellas.

19.2. El usuario tendrá el derecho de rectificación sobre datos erróneos consignados en las guías o directorios gratuitos. Los datos rectificadas se harán constar en la edición subsiguiente a la publicación donde figura el dato erróneo, a menos que la prestadora que lo haya publicado disponga de los medios para hacer constar dicha corrección, de manera anticipada, antes del próximo ciclo de publicación.

#### **Artículo 20.- De la desconexión del servicio.**

20.1 En los casos de usuarios bajo la modalidad de postpago, transcurridos treinta (30) días calendario contados a partir del último día hábil para pagar la factura, la prestadora podrá suspender el servicio de manera parcial, manteniendo habilitada la opción de recepción de llamadas por parte del usuario.

20.2 Los usuarios a los que se les suspenda el servicio por falta de pago, podrán restablecerlo pagando las cantidades adeudadas en atraso, más el cargo estipulado por la reconexión del servicio. El pago de lo anteriormente citado le otorgará el derecho a la reconexión y mantenimiento del servicio en las mismas condiciones establecidas antes de la suspensión.

20.3 Al momento de realizarse un acuerdo de pago entre el usuario y la prestadora, esta última solamente tendrá derecho a establecer un cargo de interés por mora sobre el monto efectivo de la deuda. No se podrá cobrar recargo de mora por los valores pendientes de pago correspondientes a cargos impositivos.

20.4 Transcurridos treinta (30) días calendario de suspendido el servicio telefónico por falta de pago, la prestadora tendrá el derecho a cancelar la línea, sin que dicha medida implique renuncia alguna a su derecho de proceder, por los mecanismos legales correspondientes, al cobro de las sumas adeudadas por el usuario. Cancelado el servicio, la prestadora no podrá efectuar ningún cargo recurrente adicional al usuario, que no sean aquellos derivados de consumos reales no facturados o aquellos montos incurridos por éste por concepto de mora.

20.5 En caso de suspensión injustificada de un servicio, la prestadora deberá aplicar, en la cuenta del servicio afectado y en adición a la eliminación del cargo por reconexión, sí aplicase, un monto equivalente al valor que la prestadora tenga establecido como cargo de reconexión al momento de

producirse la suspensión injustificada. Dicho valor a favor del usuario deberá efectuarse dentro de los treinta (30) días calendario contados a partir de la suspensión injustificada.

20.6 La prestadora, previa notificación al usuario, podrá suspender el servicio por las causas previstas en el contrato o en los casos en que se presuma un consumo irregular o fraudulento del servicio.

20.7 Cancelado el servicio contratado, la Prestadora deberá reservar el número de identificación de acceso al servicio del usuario durante un período de sesenta (60) días calendario.

**Artículo 21.- De los cambios del número telefónico nacional.** *(Modificado por la resolución No. 003-13).*

21.1 La prestadora del servicio deberá mantener al usuario el mismo número telefónico nacional asignado. No podrán modificarle unilateralmente el número telefónico nacional, sin la autorización correspondiente del **INDOTEL**, previa solicitud motivada por parte de la prestadora.

21.2 Cuando el **INDOTEL** autorice el cambio de número telefónico la prestadora deberá establecer, durante un mínimo de tiempo de sesenta (60) días calendario y de manera gratuita para el usuario afectado, un intercepto de voz en la línea anterior, notificando el nuevo número telefónico asignado.

**Artículo 22.- De la calidad y garantías de los equipos, aparatos, sistemas y terminales asociados a ellos.**

22.1 Los usuarios tendrán el derecho a exigir que los equipos que adquieran en las prestadoras estén homologados y cuenten con las garantías de calidad que permitan el acceso y adecuado disfrute del servicio telefónico, las cuales a su vez deberán indicar el tiempo de duración y las partidas cubiertas por la misma. Por su parte, las prestadoras estarán en la obligación de traspasar al usuario y dar cumplimiento a todas las garantías que para determinado terminal telefónico les haya ofrecido el fabricante.

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

22.3 En el caso de que al momento de la compra de un equipo de telecomunicación el usuario adquiera un seguro, el mismo debe indicar en cuáles casos puede ser utilizado y cuál es la cobertura.

**Artículo 23.- De los reclamos.**

Los usuarios tienen el derecho a presentar peticiones, quejas y reclamos ante las prestadoras, en los términos establecidos en la Ley y el Reglamento para la Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, y demás normas aplicables a la materia. El procedimiento de reclamo será, en todo caso, gratuito y expedito.

**Artículo 24.- Centros de atención a usuarios y oficinas virtuales.** *(Modificado por la resolución No. 003-13).*

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

(i) Atender consultas de usuarios o cualquier otra gestión relacionada con el servicio contratado, ya sea cancelación, cambio de servicios o planes, y,

(ii) Facilitar a los usuarios las condiciones para reportar averías, así como para presentar reclamaciones con celeridad y constancia de la recepción de las mismas.

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

24.3 La prestadora deberá incluir en su página Web información permanentemente actualizada acerca de la ubicación y el horario de atención de las oficinas o centros de atención a usuarios y sus puntos de venta. Igualmente, deberá comunicar al **INDOTEL**, en forma semestral, la relación de las oficinas o centros de atención, así como los puntos de venta antes mencionados, incluyendo el horario de atención, la dirección y el número telefónico de los mismos.

24.4 Las prestadoras deberán disponer de oficinas virtuales en sus páginas Web, que aseguren a los usuarios el acceso y uso de mecanismos electrónicos y tecnológicos para consultas sobre tarifas vigentes, ofertas, procedimiento y presentación de reclamación y, en general, aspectos relacionados con la prestación del servicio contratado. De igual modo, deberá habilitarse la opción para la consulta en todo momento, de los consumos incurridos previo al corte del ciclo de facturación, balance disponible, solicitud de factura electrónica, a través del correo electrónico suministrado por el usuario. Este servicio deberá estar habilitado permanentemente durante el ciclo de facturación.

#### **Artículo 25. De la suspensión temporal del servicio.** *(Modificado por la resolución No. 003-13).*

25.1 El usuario tendrá el derecho de obtener, previa solicitud, la suspensión del servicio telefónico, la cual le será otorgada por un tiempo máximo de tres (3) meses por año y un mínimo de un (1) mes. Transcurrido el tiempo de la suspensión, se rehabilitará el servicio de forma automática, debiendo adoptar la prestadora las medidas oportunas para ello y quedando el usuario sujeto a las contraprestaciones de lugar.

**PÁRRAFO:** La prestadora deberá definir con el usuario si es una suspensión total, con la cual se eliminaría tanto la emisión como la recepción de llamadas durante el período de suspensión requerido por el usuario.

25.2 Cuando la contratación del servicio se encuentre condicionada a un período mínimo de vigencia, el contrato se extenderá por la misma cantidad de meses que permanezca la suspensión.

25.3 Durante la suspensión temporal del servicio, la prestadora podrá aplicar un cargo mensual que le permita recuperar los costos fijos de mantener la línea activa, este deberá ser menor a la renta base del servicio contratado, sin perjuicio del derecho de la prestadora a perseguir el cobro de deudas pendientes.

25.4 La prestadora responderá la solicitud de suspensión del usuario, ya se trate del servicio telefónico o de facilidades conexas, informándole debidamente sobre la repercusión económica y la duración de la suspensión.

#### **Artículo 26.- De la cancelación del servicio.**

26.1 Al usuario titular le asiste el derecho de cancelar el servicio en cualquier momento, conservando la obligación de pagar el balance pendiente y las demás obligaciones a las que se haya comprometido en el contrato de servicio. Este derecho también lo asiste para modificaciones al plan del servicio contratado. El período mínimo de duración para cancelar un servicio no podrá ser reiniciado por la prestadora a consecuencia de la solicitud de servicios adicionales, reducción de servicios o traslado por parte del usuario. En todo caso, las disposiciones del contrato de servicio en el que apliquen plazos mínimos, deberán ser resaltadas ante los demás términos y condiciones del contrato e informadas al cliente de manera expresa previo a la ejecución del contrato.

26.2 En los casos en que las prestadoras y los usuarios acuerden cualquier medio de garantía, corresponderá a la prestadora de servicios la devolución de la mencionada garantía, dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la cancelación del servicio. En caso de que exista balance pendiente de pago al momento de cancelación, la prestadora deberá deducir la suma correspondiente al balance pendiente, del monto de las sumas ofrecidas en garantía, devolviendo al usuario el remanente.

#### **Artículo 27.- De la protección contra la publicidad engañosa.**

27.1 Las prestadoras están obligadas a cumplir lo ofertado en anuncios publicitarios, circulares u otros medios de comunicación y difusión informativa a sus usuarios.

27.2 Las ofertas de servicios y de prestaciones, de equipos telefónicos, o de cualquier otra modalidad, tendrán carácter vinculante durante los períodos mínimos que se establezcan en ellas y deberán contemplar todas las especificaciones correspondientes. En caso de que las prestadoras se vean en la necesidad de poner término a su oferta, con anticipación a la fecha de finalización prevista originalmente, deberán comunicarlo al público a través de los mismos medios utilizados originalmente para introducir la oferta.

27.3 Con carácter general, y sin perjuicio de lo contenido en la legislación común sobre protección del consumidor u otras normas complementarias, los usuarios de los servicios de telefonía tendrán el derecho a ser protegidos contra todas las formas de publicidad engañosa establecidas en el Reglamento de Libre y Leal Competencia para el sector de las telecomunicaciones.

#### **Artículo 28.- Del secreto de las comunicaciones.**

28.1 Para garantizar el derecho de secreto de las comunicaciones, las prestadoras de servicios telefónicos deberán adoptar los sistemas y tomar las medidas oportunas para la debida protección de este derecho.

28.2 La protección del derecho al secreto de las comunicaciones, se entenderá limitado por las causas y en los supuestos establecidos en las leyes y reglamentos que rigen el tema.

28.3 Cualquier riesgo de la red, asociado al derecho de secreto e inviolabilidad de las comunicaciones telefónicas, deberá ser informado por las prestadoras a los usuarios, indicando las posibles soluciones y el tiempo previsto en que dicho riesgo será superado.

#### **Artículo 29.- De la protección de los datos.**

29.1 Los datos personales de los usuarios sólo podrán ser utilizados por las prestadoras a los efectos de la facturación y pagos de los servicios consumidos; y, en su caso, en las operaciones de acceso e interconexión y ejecución de las tareas para facilitar la portabilidad numérica.

29.2 Los datos tratados o almacenados por la prestadora se limitarán estrictamente a lo necesario para identificar fehacientemente al usuario y sus relaciones comerciales en curso. Los usuarios podrán solicitar, en un momento determinado, que les sean presentados el estado de sus datos personales que dispone la prestadora, a los fines de comprobar la información allí almacenada.

29.3 La prestadora del servicio telefónico nunca podrá, sin el consentimiento previo de los usuarios, divulgar los datos e informaciones fuera de los supuestos contemplados en las leyes y reglamentaciones aplicables.

29.4 Las prestadoras podrán almacenar y tratar los datos personales de los usuarios para operaciones de promoción y venta de sus propios servicios y actividades de telecomunicaciones, salvo negativa expresa del usuario, en cuyo caso la Prestadora no podrá remitir información de ofertas o promociones a través del servicio telefónico del usuario. Al momento de la contratación de un nuevo servicio, las prestadoras deberán presentar al usuario la opción a que sus datos personales e información de contacto sean catalogados como confidenciales o restringidos para fines distintos a la prestación directa del servicio contratado y las excepciones legales y reglamentarias vigentes.

### **CAPÍTULO V DE LOS DEBERES DE LOS USUARIOS**

#### **Artículo 30.- De la responsabilidad del usuario ante el servicio y la prestadora.**

Constituyen responsabilidades de los usuarios, las acciones o intervenciones que realicen a partir del punto de terminación de la red, lo que implica que quedarán sujetos a la capacidad sancionadora que establece la Ley cuando concurra un supuesto tipificado y, en consecuencia, sean autores de alguna infracción.

#### **Artículo 31.- De los Deberes Generales de los usuarios frente a las prestadoras.**

La condición de usuario implica, frente a las prestadoras del servicio telefónico, el cumplimiento de los siguientes deberes y obligaciones.

- a) Dar información veraz en el proceso de la solicitud.

- b) La utilización de aparatos y dispositivos destinados a conectarse a la red, a partir del punto de terminación de la misma, debidamente homologados; y obligándose a su desconexión en caso contrario y evitando daños, distorsiones e interferencias en la red de telefonía.
- c) El cumplimiento fiel de las obligaciones contenidas en el contrato de prestación del servicio telefónico, ajustándose a las normas que se establezcan para el debido uso de las instalaciones correspondientes.
- d) El pago de las facturas en las condiciones reglamentarias y contractuales previamente establecidas.
- e) La actuación de buena fe de cara a la prestadora.
- f) La comunicación de las irregularidades detectadas en el manejo y uso de las redes, instalaciones y servicios.
- g) Consentir las inspecciones y actuaciones de la prestadora y de su personal por razones del servicio.
- h) Hacer uso del servicio conforme a las condiciones establecidas y con el debido apego a la normativa vigente.
- i) Suministrar la información requerida por la prestadora, siempre que la misma sea relevante para la contratación o prestación del servicio telefónico, así como de aquéllas que demande el órgano regulador, los Cuerpos Colegiados del **INDOTEL** en la solución de controversias entre éstos y las prestadoras, o los órganos policiales o judiciales que sean fundamentales para el pleno ejercicio de sus funciones facultativas.
- j) Otras obligaciones que le sean establecidas o fijadas por los correspondientes instrumentos reglamentarios, ya sea directamente o en correlación a derechos reconocidos de las prestadoras, o en los correspondientes contratos o por órdenes o instrucciones del regulador en aplicación y cumplimiento de la normativa vigente en el desempeño de sus funciones y competencias, o así por órgano judicial o de seguridad competente.

## **CAPÍTULO VI DISPOSICIONES FINALES**

**Artículo 32.- Disposición derogatoria.** *(Modificado por la resolución No. 003-13).*

El presente reglamento deroga todas las disposiciones de igual o inferior rango que le sean contrarias.

<sup>1</sup>**QUINTO: DISPONER** que la entrada en vigencia de las modificaciones dispuestas por la presente resolución para el artículo 14, numerales 4, 5 y 6; el artículo 15 y el artículo 24 del Reglamento General del Servicio Telefónico, dictado mediante resolución No. 110-12 del Consejo Directivo, es de tres (3)

---

<sup>1</sup> Dispositivos relativos a la entrada en vigencia del Reglamento contenidos en la resolución No. 003-13 del Consejo Directivo. Dicha resolución fue publicada en el periódico Listín Diario de fecha 26 de enero de 2013.

meses contados a partir de la fecha de publicación de la presente resolución en un periódico de amplia circulación nacional.

**SEXTO: DISPONER** que la entrada en vigencia para el resto del Reglamento General del Servicio Telefónico, dictado mediante resolución No. 110-12 del Consejo Directivo y las demás modificaciones dispuestas por la presente resolución, es a partir de la publicación de la presente resolución en un periódico de amplia circulación nacional.

**SÉPTIMO: DISPONER** que las disposiciones contenidas en el artículo 18.11 sólo aplican para los contratos suscritos con posterioridad a los tres (3) meses de publicada la presente resolución en un periódico de amplia circulación nacional.