

# Primer Diplomado para Amas Casa

## Dirigido a:

*Amas de casa de los residenciales de Atala,  
Honduras y El Portal.*

## Organizado por:

El Comisionado de Apoyo a la Reforma y Modernización de la Justicia  
y el Instituto de Dignidad Humana de la Policía Nacional

## Lugar:

**Auditorio del Instituto de Dignidad Humana**  
del jueves 30 de julio al jueves 29 de octubre 2009

## Horario:

De 6:00 p.m. a 9:00 p.m.

## **PROTECCION A LOS INTERESES ECONOMICOS DE LAS AMAS DE CASA (Ley INDOTEL del Servicio Telefónico)**

Facilitadora: Licda. Yvelia batista

"Si quieres alcanzar la excelencia en las cosa grandes, debes desarrollar ese hábito con las cosas pequeñas. La excelencia no es una excepción, es una actitud continua" Colin Powell



c) Por cualquier acto jurídico que implique un cambio de titular del servicio.

#### **Artículo 7. 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.
- 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 8. Solicitud de nuevo servicio**

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

8.2 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, las prestadoras procederán dentro del plazo convenido a informar al usuario al respecto, justificando la razón de la no instalación.

8.3 En caso de imposibilidad técnica se procederá a la devolución del importe pagado dentro de los treinta (30) días calendarios 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, 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.

### **CAPITULO IV** **DE LOS DERECHOS RECONOCIDOS A** **LOS USUARIOS CON CARACTER GENERAL**

#### **Artículo 9. Derechos Básicos.**

Los usuarios tienen reconocidos los siguientes derechos básicos:

(A) Acceso al servicio telefónico y uso del mismo en condiciones de continuidad, generalidad, igualdad, neutralidad y transparencia, de conformidad con los principios establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98, 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) Obtener un contrato de conformidad con las condiciones y derechos establecidos en el presente Reglamento, sin perjuicio de las normativas aplicables.

(D) 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.

(E) 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 a hacer uso de cualquier política de descuentos y de facilidades en régimen de igualdad con los demás usuarios.

(F) 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.

(G) 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 telecomunicación a que puede obtener acceso un usuario desde una terminal telefónica. 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.

(H) 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. Tendrá también derecho el usuario a no figurar en las guías, debiendo para ello solicitarlo expresamente a la prestadora y cubrir los costos razonables derivados de dicha acción, en caso que los hubiere y sin que ello constituya un obstáculo o barrera para su decisión.

(I) Suspender o cancelar el servicio en la forma que se indica en el presente Reglamento.

(J) Reclamar sus derechos frente a las prestadoras, según lo dispuesto en la Ley General de Telecomunicaciones, el presente Reglamento y el Reglamento para la Solución de Controversias entre usuarios y prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

(K) Tener acceso a las consultas de clientes, así como también a los servicios de emergencia (911).

#### **Artículo 10. Derechos de acceso al servicio telefónico.**

10.1 La prestadora no podrá negar el acceso al servicio telefónico, siempre que el solicitante reúna las condiciones que las normas establecen para ello.

10.2 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 el acceso al servicio telefónico.

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

- a) El derecho 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 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 y privacidad 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 11. Derecho a la libre elección de la prestadora.**

11.1 El usuario del servicio telefónico tiene el derecho a efectuar los cambios de productos y de prestadoras que considere conveniente, salvo en lo concerniente a cualquier decisión relativa a la portabilidad numérica y que contradiga lo establecido por la normativa vigente.

11.2 Bajo ninguna circunstancia podrá la prestadora imposibilitar, limitar o interrumpir el derecho del usuario de ejercer su libertad de elección, según lo especificado en el artículo anterior.

**Artículo 12. Derecho a asignación de un número.**

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

**Artículo 13. Derecho a un contrato fijo y determinado.**

13.1 El usuario tiene derecho a un contrato, cuyo contenido debe estar acorde con lo establecido en el presente Reglamento, así como con las demás normas regulatorias relacionadas con la materia.

13.2 Se interpretarán a favor del usuario las cláusulas ambiguas, oscuras, o los vacíos o lagunas que se encuentren en los contratos de servicios telefónicos, estando a cargo del órgano regulador cualquier interpretación al respecto de los referidos contratos, salvo conflicto de carácter judicial o arbitral entre las partes.

13.3 Las cláusulas abusivas se reputarán como no escritas o inaplicables en los contratos que celebren los usuarios con las prestadoras. Adicionalmente, el órgano regulador podrá solicitar a la prestadora la modificación de dichas cláusulas, 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.

13.4 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 normas dictadas sobre la materia.

13.5 Los contratos de servicio deben 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 o depósitos, si los hubiere, sin que esta enumeración se considere limitativa.

#### **Artículo 14. Derecho al 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 el presente Reglamento y la Ley.

#### **Artículo 15. Derecho de información y condiciones de prestación del servicio.**

15.1 La prestadora deberá, en todo momento, facilitar la más 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.

15.2 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 a verificar la factura y reclamar.

c) Los procedimientos para presentar reclamaciones ante las prestadoras, así como las políticas sobre reembolsos aplicables y la aplicación de crédito 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 cancelación o suspensión del servicio, procedimiento para el cambio de titular, traslado, 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;

15.3 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 en las oficinas comerciales de las prestadoras y en las páginas de Internet de las mismas.

#### **Artículo 16. Derecho a la facturación.**

16.1 Los usuarios tendrán el derecho de recibir de las prestadoras de su servicio telefónico, la debida facturación del consumo realizado y servicios contratados en las condiciones establecidas en el contrato del servicio.

16.2 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 de que se trate. En los casos de servicios de itinerancia ("roaming") este plazo aumentará a noventa (90) días.

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

16.4 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.

16.5 El usuario 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 que haya sido sometida a verificación y formalmente reclamada.

16.6 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 que sólo a partir de ese momento, la llamada le podrá ser facturada.

16.7 Los proveedores de servicios de información tipo Líneas 1-976 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 dichos precios. 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.

16.8 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.

16.9 Sobre el contenido de la factura:

- a) Las facturas contendrán, sin cargo adicional, información sobre la cantidad global de llamadas realizadas y su importe o unidades de tasación 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.
  - (ii) Separación entre servicio local, móvil, servicios de larga distancia nacional e internacional y otros servicios.
- 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.
    - 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.

16.10 Los cambios de tarifas deberán ser publicados y comunicados al usuario al menos treinta (30) días antes de su entrada en vigor. Adicionalmente, la prestadora deberá colocar en las oficinas de los distribuidores autorizados de sus servicios, carteles, folletos o afiches con relación a las tarifas vigentes. Dicha información deberá ser incluida,

mantenida actualizada en su página Web y comunicada, por lo menos, cada seis (6) meses al **INDOTEL**.

16.11 Todas las informaciones contenidas tanto en las facturas como recibos o comprobantes de pago emitidos por las prestadoras deberán ser redactados en el idioma español.

#### **Artículo 17. Derecho a Reconexión del Servicio**

17.1 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.

17.2 Los usuarios a los que se les suspenda el servicio por falta de pago, podrán reestablecerlo pagando las cantidades adeudadas en atraso, más el cargo estipulado por la reconexión del servicio. El pago de lo adeudado significará el derecho a la reconexión y mantenimiento del servicio en las mismas condiciones establecidas antes de la suspensión.

17.3 Al momento de realizarse un acuerdo de pago entre el usuario y la prestadora, la prestadora solamente tendrá derecho a establecer un cargo de interés por mora sobre el monto efectivo de la deuda.

17.4 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. Suspendido 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.

17.5 En caso de suspensión injustificada de un servicio telefónico, la prestadora deberá aplicar, a favor del usuario afectado, un crédito automático por un monto igual al cargo por reconexión cobrado por la prestadora. Dicho crédito deberá aparecer en la próxima factura a ser emitida. En ningún caso se considerará suspensión injustificada el incumplimiento, por parte del usuario, de los deberes consignados en el Capítulo V de este Reglamento.

#### **Artículo 18. Cambios de Números Telefónicos.**

18.1 La prestadora del servicio deberá mantener al usuario el mismo número telefónico. Sin embargo, cuando por necesidades técnicas o por modificaciones en el sistema de numeración sea preciso cambiar el número de teléfono, la prestadora lo comunicará motivadamente al usuario con una antelación mínima de dos (2) meses, informándole además el nuevo número asignado.

18.2 La prestadora deberá establecer, durante un mínimo de tiempo de treinta (30) días calendario, y de manera gratuita para el usuario afectado, un intercepto de voz notificando el nuevo número telefónico asignado.

#### **Artículo 19. Derecho a exigir la calidad de los equipos, aparatos, sistemas y terminales asociados a ellos.**

19.1 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 garanticen el acceso y disfrute adecuado del servicio telefónico. 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.

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

#### **Artículo 20. Derecho a reclamar de los usuarios.**

Los usuarios tienen el derecho a presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos 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 reclamos y recursos será, en todo caso, gratuito y expedito.

#### **Artículo 21. Derechos asociados a la interrupción temporal del servicio telefónico**

21.1 Los usuarios tendrán derecho a un crédito por la interrupción temporal del servicio cuando ésta se produzca por causas que no sean imputables al usuario, salvo casos de fuerza mayor. El crédito será aplicado siempre y cuando la interrupción del servicio sea mayor a un (1) día y deberá quedar reflejado en la próxima factura a ser expedida por la prestadora.

21.2 Cuando la interrupción se produzca por causas imputables a terceros, el crédito aplicará a partir de los cinco (5) días de permanencia de la avería que se determine como elemento causal de la misma.

21.3 El usuario tiene el derecho a 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 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.

21.4 Igualmente, tendrá derecho a un crédito aquel usuario al que se le interrumpa el servicio por períodos menores a un día, pero de manera recurrente durante el transcurso de un (1) mes.

21.5 En todos los casos, el monto del crédito a aplicar será calculado tomando como base la suma total que paga mensualmente el usuario por los servicios fijos contratados o renta básica, dividiéndola por los días del mes y multiplicando este resultado por los días sin servicio que la interrupción haya causado.

#### **Artículo 22. Derecho a suspensión temporal y cancelación del servicio.**

22.1 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.

22.2 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.

22.3 Al usuario titular le asiste el derecho de cancelar el servicio sin más condiciones que aquellas a las que se haya comprometido previamente y el pago del balance pendiente o, en su defecto, luego de formalizarse un acuerdo de pago entre las partes. El período mínimo de duración para cancelar un servicio contratado no podrá ser reiniciado por la prestadora a consecuencia de la solicitud de servicios adicionales 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.

22.4 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 23. Derecho de protección contra la publicidad engañosa.**

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

23.2 Las ofertas de servicios y de prestaciones, 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 deseen 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.

23.3 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, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Libre y Leal Competencia para el Sector de las Telecomunicaciones.

### **Artículo 24. Derecho a figurar en guías y servicios de información.**

24.1 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 para no figurar en las guías, o que se les excluya de las mismas, o que se omita algún dato de ellas; en cuyo caso, el usuario queda sujeto al cumplimiento de cubrir cualquier costo derivado de dicha acción.

24.2. 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 25. Derecho al secreto e intimidad de las comunicaciones y privacidad de los datos.**

25.1 Para garantizar los derechos de secreto, privacidad e intimidad de las comunicaciones, las prestadoras de servicios telefónicos deberán adoptar los sistemas y tomar las medidas oportunas para la debida protección de estos derechos.

25.2 La protección de los derechos al secreto de las comunicaciones, la intimidad y la protección de los datos personales se entenderán limitados por las causas y en los supuestos establecidos en las leyes y reglamentos que rigen el tema.

25.3 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 26. Protección de los datos.**

26.1 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.

26.2 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.

26.3 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.

26.4 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. Al momento de la contratación de un nuevo servicio, la 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.

## **CAPITULO V DE LOS DEBERES DE LOS USUARIOS**

### **Artículo 27. Responsabilidad del usuario ante el servicio y la prestadora.**

Constituyen responsabilidades expresas 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 28. 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) 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.
- b) 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.
- c) El pago de las facturas en las condiciones reglamentarias y contractuales previamente establecidas.
- d) La actuación de buena fe de cara a la prestadora y la comunicación de las irregularidades detectadas en el manejo y uso de las redes, instalaciones y servicios.
- e) Consentir las inspecciones y actuaciones de la prestadora y de su personal por razones del servicio.
- f) Hacer uso del servicio conforme a las condiciones establecidas y con el debido apego a la normativa vigente.
- g) Proceder al suministro de la información requerida por la prestadora, siempre que la misma sea relevante para la prestación del servicio telefónico, así como de aquéllas que demande el órgano regulador, los Cuerpos Colegiados en la solución de controversias entre éstos y prestadoras, o los órganos policiales o judiciales que sean fundamentales para el pleno ejercicio de sus funciones facultativas.
- h) Otras 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.

## **CAPITULO VI** **DISPOSICIONES FINALES**

### **Artículo 29. Entrada en Vigencia**

3.2. A los fines del presente artículo se considera “problema de calidad en el servicio” aquella irregularidad en la prestación de éste que derive del inadecuado funcionamiento de la red, tales como comunicación imperceptible, intermitencia, ruido, interferencia en la línea, señales borrosas y la imposibilidad o dificultad de recepción de la señal y su contenido, o bien de escuchar o hacerse escuchar, pérdida de audio, entre otros. Igualmente se considera problema de calidad de los servicios la inadecuada atención al usuario, la dilación en la corrección de averías y en la recepción de quejas y, en general, cualesquiera dificultades que impidan que la prestación del servicio se realice conforme con las condiciones acordadas entre el usuario y la prestadora y los requisitos del INDOTEL.

### **CAPITULO III. RECLAMO DEL USUARIO POR ANTE LA PRESTADORA.**

#### **Artículo 4. De la obligatoriedad del proceso ante la Prestadora.**

4.1. El usuario que desee reclamar faltas en la provisión del servicio deberá recurrir, en primer término, a la prestadora con la que ha contratado el servicio objeto de reclamación. Dicha prestadora será responsable frente al usuario titular o su representante autorizado y frente al INDOTEL de atender y procesar gratuitamente toda reclamación relativa a la prestación del servicio que le presenten en tiempo hábil, conforme los principios contenidos en el artículo 1 de la Ley, so pena de exponerse a las sanciones establecidas en el Capítulo XIII de la Ley.”.

4.2. No se podrá apoderar al INDOTEL de ningún Recurso de Queja (RDQ) sin haber agotado previamente la vía ante la prestadora, de conformidad con las disposiciones del presente reglamento.

#### **Artículo 5. Reclamo ante la prestadora**

5.1. La reclamación podrá ser presentada por: (i) el usuario titular del servicio; o (ii) un representante designado y autorizado por el usuario titular.

#### **Artículo 6. De la representación por abogado.**

6.1 No será necesaria ni obligatoria la representación o intervención de abogado en el proceso de reclamación ante la prestadora de los servicios públicos de telecomunicaciones. Sin embargo, el reclamante que así lo desee podrá, a sus expensas, hacerse representar por un abogado.

6.2 En ningún caso podrá existir condenación u obligación para la prestadora de cubrir costos, honorarios profesionales o costas legales resultantes de gestiones o diligencias iniciadas por el usuario titular o su representante autorizado en ocasión de una reclamación por ante ésta.

#### **Artículo 7. Del gasto del procedimiento.**

7. De conformidad con la Ley, la reclamación que se interponga en virtud del presente Reglamento se efectuará de manera gratuita y no estará sujeta al pago de derecho de ningún tipo a la prestadora.

#### **Artículo 8. De la forma de presentación.**

8.1 La reclamación se podrá presentar personal o por teléfono, a la dirección o línea telefónica que habilite la prestadora para estos fines. Asimismo, la prestadora podrá, si lo considera conveniente, habilitar otro medio de recepción de la queja, siempre que esto permita al reclamante obtener una constancia de la interposición de la misma.

8.2 Toda prestadora deberá proveer al reclamante el número de identificación de la reclamación, el nombre completo de la persona que lo atendió y el cargo que ocupa en la empresa.

8.3 La provisión del número de identificación citado en el artículo anterior, quedará bajo la responsabilidad de la prestadora.

8.4 El incumplimiento de las disposiciones del artículo 8.2 dará lugar a que el INDOTEL ejerza las facultades sancionadoras que le confiere la Ley.

### **Artículo 9. Del plazo de presentación.**

9.1. El plazo para la presentación de la reclamación por ante la prestadora es de cuarenta y cinco (45) días calendario, contados a partir de la fecha en que se genere el hecho que origina la queja.

9.2. Cuando se trate de una reclamación sobre facturación, se presume que el usuario titular o su representante autorizado tiene como punto de partida para interponer su reclamo, la fecha establecida en la factura como último día hábil para el pago del servicio facturado, siempre que haya recibido a tiempo la factura.

9.3 El pago por parte del usuario reclamante del monto impugnado, no tendrá ninguna consecuencia en cuanto a la continuación del proceso ante ningún organismo del INDOTEL.

### **Artículo 10. Del acceso a los documentos relativos a la reclamación.**

10.1. El usuario titular o su representante autorizado tendrá derecho, en cualquier momento, a solicitar información sobre el estado de su reclamación. Es obligación de la prestadora permitirle el acceso a las informaciones y documentos relativos a la reclamación presentada. Para ello podrá expedir, a cuenta del reclamante, copia de los documentos e informaciones que le sea solicitada.

10.2. La expedición o emisión de copias a solicitud del usuario titular o su representante autorizado excluye todo beneficio, margen de ganancia o utilidad. En consecuencia, la prestadora sólo podrá cargar al usuario solicitante, como precio de las copias, el costo promedio de éstas en el mercado.

10.3. La violación de esta regla conlleva la restitución al reclamante del valor cobrado en exceso por parte de la prestadora.

### **Artículo 11. De la decisión sobre la reclamación.**

11.1 La prestadora deberá de notificar por escrito al reclamante su decisión sobre la reclamación recibida en un plazo que no excederá de treinta (30) días calendario en los casos de facturación y veinte (20) días en todos los demás casos susceptible de reclamo, contados a partir de la presentación de la misma.

11.2 Queda a cargo de la prestadora comprobar la fecha de entrega de la notificación de respuesta citada en el párrafo anterior. En ausencia de esta prueba se tomará como buena y válida la fecha indicada por el usuario de haber recibido la misma.

11.3. El usuario titular o su representante autorizado que hubiere presentado una reclamación por ante una prestadora y que, transcurrido los plazos dispuesto en el artículo 11.1 de este Reglamento, no haya obtenido respuesta por parte de ésta, podrá dirigirse al INDOTEL y presentar su recurso, sin necesidad de esperar que intervenga la decisión de la prestadora sobre el reclamo presentado.

## **Artículo 12. De las condiciones para la interposición.**

12.1 La prestadora no podrá negarse a recibir reclamaciones, ni condicionar la atención de las mismas al pago previo del monto o suma objeto del reclamo.

12.2 En los casos en que la reclamación se origine por la disconformidad del usuario titular con la facturación, la prestadora no podrá, mientras se tramita la reclamación, exigir el pago de lo reclamado, proceder al corte o desconexión del servicio o poner término al contrato por el no pago del monto objeto del reclamo, salvo que dicha suspensión se fundamente en causas ajenas y distintas a las situaciones, deudas o inconformidades sujetas al reclamo del usuario.

12.3 En los casos de reclamación sobre facturación en que existan valores pendientes de pago fuera del monto reclamado, el usuario procederá al pago de los mismos a título de abono a cuenta, dentro del plazo establecido para estos fines en la factura.

12.3.1 La interposición de un reclamo frente a la prestadora no exime al reclamante de su obligación de pagar por concepto de consumos de servicios realizados con posterioridad al reclamo.

12.4 Si la reclamación por facturación es rechazada por la prestadora, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 20 del presente Reglamento, la prestadora podrá establecer un cargo por concepto de mora, sobre el monto reclamado por el usuario titular o su representante autorizado, correspondiente al período de evaluación de la reclamación. El total del cargo por mora no podrá exceder el equivalente a la mitad de los días transcurridos durante la evaluación de la reclamación, sin que en ningún caso pueda exceder los quince (15) días.

12.4.1 Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 20, el usuario titular o su representante autorizado tendrá un plazo de quince (15) días calendario a contar desde la fecha de la recepción de la notificación por parte de la prestadora del rechazo de la reclamación por facturación, para pagar el monto adeudado y la mora aplicable conforme el artículo 12.4. En caso de no pagar el monto total en el plazo indicado, la prestadora podrá computar un cargo

adicional por mora diario, sobre el monto total adeudado, por cada día de retraso en el pago, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 12.5, 12.6, 12.7 y 12.8, de este reglamento.

12.5 El cargo por mora a que se refiere el artículo que antecede, será calculado dividiendo la tasa mensual máxima fijada por el Consejo Directivo, o por la prestadora, según sea el caso, cualesquiera sea menor.

12.6 Cuando las condiciones de prestación y competencia en el mercado así lo requieran, el Consejo Directivo fijará mediante Resolución, la tasa máxima que la prestadora podrá cobrar al usuario, por concepto de mora.

12.6.1 La tasa fijada por el Consejo Directivo será aplicable una vez transcurrido treinta (30) días calendario desde la fecha de la publicación de la correspondiente resolución en un diario de circulación nacional.

12.7 En aquellos casos en que la tasa máxima de mora sea fijada por el Consejo Directivo, la prestadora podrá, si así lo desea, cobrar al usuario titular o su representante autorizado una tasa por mora inferior a la fijada por la vía reglamentaria por el órgano regulador.

12.8 En los casos en que el usuario titular no presente ninguna reclamación ante la prestadora, y no proceda al pago del monto adeudado, a partir del vencimiento de la fecha límite de pago fijada en la factura, la prestadora podrá computar un cargo por mora diario, sobre el monto adeudado, por cada día de retraso en el pago, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 12.5, 12.6, 12.7, que anteceden.

12.9 La prestadora, so pena de ser sancionada por el Consejo Directivo del INDOTEL, no podrá suministrar información crediticia del usuario titular a terceros en relación con los montos reclamados, hasta tanto no sea resuelta la reclamación de que se trate.

### **Artículo 13. De la difusión del procedimiento.**

13.1 Es obligación de la prestadora difundir e informar al usuario sobre el derecho que le asiste de reclamar la prestación del servicio contratado en las condiciones establecidas por la Ley y este Reglamento; así como los requisitos, plazos y forma de presentación de las reclamaciones y del proceso de atención de las mismas.

13.2 Los requerimientos mínimos para la interposición de reclamos, que deberán ser provistos por la prestadora a sus usuarios, serán aquellos contenidos en los artículos 4, 7, 8, 9, 11, 16, 17 de este Reglamento.

13.3 La prestadora deberá colocar permanentemente en lugares visibles para los usuarios, carteles, folletos y afiches de orientación en sus oficinas comerciales de servicio al cliente y en las oficinas de los distribuidores autorizados de sus servicios. También deberá incluir cada cuatro (4) meses, material informativo al respecto en la factura que reciba el usuario titular, explicando brevemente los derechos que les asisten a los mismos, así como detallando el procedimiento de reclamación y sus plazos.

13.4 La prestadora deberá remitir al INDOTEL, vía la GDCPC, dentro de los quince

(15) días calendarios subsiguientes a su puesta en circulación, ejemplares de los carteles, folletos y afiches de orientación que confeccione en cumplimiento del artículo 13.3 del presente Reglamento.

13.5 Es obligatorio para la prestadora proveer a todo usuario titular al momento de la contratación del servicio, la información especificada en los artículos 13.1 y 13.2 de este Reglamento.

#### **CAPITULO IV. DEL REGISTRO DE LA RECLAMACIÓN.**

##### **Artículo 14. Del contenido del registro.**

14.1 El registro de la reclamación por parte de la prestadora deberá contener la siguiente información:

1. Número de identificación del reclamo, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 8.2 del presente Reglamento;
2. Datos generales del reclamante, a saber:
  - 2.1.a. Para las personas físicas: nombre, apellido, cédula de identidad y electoral o pasaporte, domicilio y números de teléfonos (facsimil o correo electrónico, si los tuviere);
  - 2.1.b. Para las personas morales: nombre, domicilio y asiento social, número de registro nacional del contribuyente (RNC), nombre del representante que realiza la reclamación y números de teléfonos (facsimil o correo electrónico, si los tuviere);
3. Fecha de presentación de la reclamación;
4. Objeto de la reclamación;
5. Monto reclamado, si corresponde;
6. Documentos anexos a la reclamación si los hubiere.

14.2 La prestadora deberá llevar un registro de la reclamación presentada por su usuario titular o su representante autorizado, y conservar éstos durante un (1) año contados a partir de la fecha de su recepción. Sin perjuicio de lo anterior, en los casos en que las decisiones de la prestadora sean recurridas por ante el INDOTEL, el registro correspondiente a dicho caso deberá ser mantenido hasta tanto intervenga una decisión definitiva sobre los mismos.

14.3 La prestadora está obligada a tomar todas las medidas necesarias para la conservación de los expedientes de reclamos, evitando que éstos sean adulterados, modificados o destruidos, total o parcialmente, durante el período indicado en el artículo 14.5 del presente Reglamento.

14.4 La prestadora deberá presentar al INDOTEL, vía la GDCPC tanto por escrito como en formato electrónico, un reporte trimestral, dentro de los quince (15) días

siguientes al término del tercer mes, el cual deberá contener lo siguiente:

a) En valor absoluto: i) totalidad de reclamaciones recibidas en el trimestre; y, ii) el número de reclamaciones recibidas por mes; y

b) En valores porcentuales: i) detalle de las reclamaciones por tipo de servicio y/o producto realizadas por los usuarios, clasificadas por zona geográfica; y, ii) porcentaje de casos solucionados.

14.5 Luego de finalizar el procedimiento de un recurso, el INDOTEL sólo estará obligado a la conservación de la documentación del mismo por un período de un (1) año.

## **CAPITULO V. DE LA GERENCIA DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.**

### **Artículo 15. Funciones de la Gerencia de Defensa de la Competencia y Protección al Consumidor (GDCPC).**

La GDCPC, tendrá entre otras, las siguientes funciones:

1. Fomentar el respeto a los derechos de los usuarios.
2. Dirigir y supervisar las operaciones del CAU de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
3. Preparar y presentar al Consejo Directivo los informes estadísticos sobre las reclamaciones presentadas por los usuarios contra las prestadoras.
4. Realizar las funciones administrativas de la Secretaría de los Cuerpos Colegiados.
5. Actuar en calidad de soporte técnico y administrativo de la Secretaría de los Cuerpos Colegiados.
6. Preparar y presentar al Consejo Directivo los reportes estadísticos sobre los recursos interpuestos.
7. Evaluar las propuestas recibidas, preparar un listado de personas pre-calificadas para pertenecer a la lista de los miembros elegibles para conformar los Cuerpos Colegiados y remitir al Consejo Directivo, conforme a lo establecido en el artículo 24 del presente Reglamento.
8. Velar por el cumplimiento de las normas contenidas en el presente Reglamento.
9. Ejercer las funciones de tercero conciliador, asistiendo a las partes, de manera independiente e imparcial, en la búsqueda de un arreglo amistoso, proponiendo soluciones fundamentadas en los principios de objetividad, equidad y justicia, teniendo en cuenta, entre otros factores,

los derechos y las obligaciones de las partes, las circunstancias de la controversia, y cualesquiera prácticas establecidas entre las partes.

10. Conducir el procedimiento conciliatorio en la forma que estime adecuada, tomando en cuenta las circunstancias del caso y los deseos que expresen las partes en procura de lograr un rápido arreglo de la controversia.

## **CAPITULO VI. DE LA INTERPOSICION DEL RECURSO DE QUEJA.**

### **Artículo 16. Del Recurso de Queja.**

Motivos que darán lugar para elevar el Recurso de Queja (RDQ).

- a) Contra la decisión de la prestadora sobre la reclamación presentada por el usuario titular o su representante autorizado dentro de los veinte (20) días calendario de la recepción de dicha decisión.
- b) En caso de reiteración de una falla en la calidad del servicio que dio origen al reclamo original, dentro de los treinta (30) días calendario transcurridos desde la primera reclamación efectuada por el usuario titular o su representante autorizado.
- c) Cuando la prestadora no dé respuesta a la reclamación hecha por el usuario en el término de los veinte (20) días calendario, contados a partir de la fecha de la reclamación. El plazo para interponer el recurso será de veinte (20) días calendario, contados a partir del vencimiento del plazo anterior.

### **Artículo 17. De la forma de interposición.**

17.1 El usuario titular o su representante autorizado podrá interponer su recurso a través del "CAU de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones", de manera personal, por la vía telefónica, facsímil o por correo electrónico. Si el usuario reclamante no es el usuario titular, el representante deberá depositar en el CAU constancia escrita de la autorización del usuario titular del servicio de telecomunicaciones objeto de la reclamación, emitida y debidamente firmada por éste, así como fotocopia de un documento de identificación personal (cédula o pasaporte) tanto del usuario titular, como de su representante autorizado. En el caso de una reclamación por facturación, el usuario titular o su representante autorizado deberá depositar además de los documentos mencionados anteriormente, original o copia de la factura del servicio de telecomunicación objeto de la reclamación y de los recibos de pago en caso de que hubiere.

17.2 Al momento de la recepción del recurso se procederá a completar un registro con los datos del reclamante y los documentos que se exigen para el mismo, dispuesto a tales fines por el INDOTEL, que serán remitidos por el CAU a la GDCPC, juntamente con cualquier otra información adicional.

17.3 Una vez completado el registro indicado en el artículo precedente, se le

suministrará al reclamante el número que internamente el INDOTEL haya asignado a su recurso, el número del formulario del registro asentado en el CAU, así como el nombre y el cargo de la persona que recibió el reclamo en el mismo

17.4 El interesado que desee depositar cualquier documentación en apoyo de su recurso, deberá efectuar el depósito de la misma en el CAU al momento de la interposición del mismo. Toda documentación adicional deberá ser depositada dentro de los cinco (05) días calendarios siguientes a la interposición del recurso.

#### **Artículo 18. Del contenido de los formularios para interponer los recursos de queja.**

Las informaciones recogidas por el CAU en el registro para introducir el recurso, serán como mínimo, las siguientes:

- a) Número de identificación del recurso asignado por el CAU;
- b) Datos generales del reclamante, a saber:
  - 2.1.a Para las personas físicas: nombre, apellidos, número de cédula de identidad y electoral o de pasaporte, domicilio y números de teléfonos (facsimilar o correo electrónico, si los tuviere);
  - 2.1.b Para las personas morales: nombre, domicilio y asiento social, número de registro nacional del contribuyente (RNC), nombre del representante que interpone el recurso y números de teléfonos (facsimilar o correo electrónico, si los tuviere);
- c) Nombre de la prestadora contra la que se interpone el recurso;
- d) Fecha de presentación de la reclamación ante la prestadora;
- e) Número de la reclamación asignado por la prestadora y nombre y cargo del empleado de la prestadora que recibió la reclamación;
- f) Fecha en que fue comunicada al reclamante la decisión de la prestadora, cuando aplique.
- g) Objeto de la reclamación;
- h) Monto reclamado, si corresponde;
- i) Documentos anexos al recurso y cualquier material de prueba en apoyo a las pretensiones del (autorización firmada y fotocopia de un documento de identidad del usuario titular del servicio de telecomunicación objeto del reclamo, si éste no es el reclamante, fotocopia de un documento de identidad del representante autorizado, copia o datos relativos al contrato del servicio reclamado, original o copia de la factura del servicio de telecomunicación objeto de la reclamación, si procede, etc.);

## **Artículo 19. De la notificación de la interposición del Recurso de Queja (RDQ) y el plazo de la prestadora para presentar documentos.**

19.1 La GDCPC notificará a la prestadora recurrida, mediante carta con acuse de recibo y anexo copia del registro completado por el CAU, dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a la recepción del recurso, de la interposición del recurso en su contra para que tome conocimiento y de respuesta a los alegatos del reclamante.

19.2. La prestadora recurrida tendrá un plazo de diez (10) días calendario, contados a partir de la recepción de la comunicación a que hace referencia el artículo 19.1 de este Reglamento, para presentar a la GDCPC una exposición, por escrito, sobre su posición respecto del recurso presentado, así como de la documentación que le sirva de apoyo. Si al momento en que el Cuerpo Colegiado se encuentre constituido, la prestadora no ha presentado su respuesta, entonces se considerará su derecho como caduco. Esta caducidad no exime al Cuerpo Colegiado de la obligación de estudiar y decidir sobre el fondo del recurso.

19.3. En caso de que la prestadora requiera una prórroga del plazo anteriormente citado, deberá solicitarla mediante comunicación dirigida a la GDCPC indicando el tiempo adicional requerido, el cual en ningún caso podrá exceder los diez (10) días calendarios adicionales, al originalmente establecido.

## **Artículo 20. De la no desconexión.**

En los casos en que el recurso se origine en la disconformidad del usuario titular con la facturación, la prestadora no podrá, mientras no se produzca el acuerdo o intervenga la decisión del Cuerpo Colegiado sobre el caso, exigir el pago de lo reclamado, proceder al corte o desconexión del servicio o poner término al contrato por el no pago del monto objeto de reclamo, salvo que dicha suspensión se fundamente en causas ajenas y distintas a las situaciones, deudas o inconformidades sujetas al reclamo del usuario.

## **CAPITULO VII. SOBRE LA CONCILIACION.**

### **Artículo 21. Procedimiento de Conciliación.**

21.1 Cualquiera que sea el objeto del Recurso de Queja (RDQ), las partes podrán agotar primero la vía conciliatoria, previo al procedimiento ante los Cuerpos Colegiados del INDOTEL. En esta fase las partes intentarán llegar a una solución amistosa de sus diferencias.

21.2 Una vez recibida la respuesta de la prestadora respecto del recurso presentado, se procederá a contactar al usuario reclamante en un período no mayor de tres (3) días calendario, para exponerle la posición de la prestadora respecto del recurso. Este contacto podrá hacerse por la vía telefónica, faxsímil o Internet, siempre dejando constancia de la realización del mismo.

21.3. El usuario reclamante, dentro de los cinco (5) días calendario siguientes al contacto, deberá fijar su posición en torno a lo expuesto por la prestadora pudiendo:

- a) desistir del reclamo, si le satisface dicha respuesta
- b) promover un acuerdo armonioso y consensuado entre las partes, o

c) En caso de no querer llegar a un acuerdo, apoderar su expediente a los Cuerpos Colegiados.

21.4. En caso de que la carta de respuesta de la prestadora haya sido notificada al usuario y éste al término de los cinco (5) días calendario de haber recibido dicha notificación no se comunique a la GDCPC, se procederá a:

a) Si la carta de respuesta es favorable para el usuario, concluir el recurso de queja. En este caso, la Gerencia estará en la obligación de emitir un acta donde conste el crédito otorgado o el acuerdo arribado, sin adentrarse en consideraciones de fondo.

b) si la carta de respuesta es negativa para el usuario, a apoderar a los Cuerpos Colegiados del Recurso de Queja (RDQ).

21.5 En caso de que el usuario se encuentre en desacuerdo con la respuesta emitida por la prestadora la GDCPC procederá a promover el acuerdo conciliatorio, pudiendo citar a las partes en conflicto, mediante carta con acuse de recibo, a fin de celebrar una reunión con el objetivo de formular propuestas para una transacción de la controversia. Dicha reunión se llevará a cabo en las instalaciones del INDOTEL.

21.6 Si las partes arribaran a un acuerdo amigable en la reunión de conciliación, se levantará un acta que contendrá todas las informaciones y particularidades que individualizan el recurso conciliado, así como la forma y plazo en que serán ejecutadas las medidas que se deriven de dicho acuerdo. Un original de esta acta de conciliación deberá ser entregado a cada una de las partes y otro reposará en el expediente correspondiente. Este acuerdo constituye la decisión final del caso y tendrá la misma fuerza ejecutoria que las decisiones de los Cuerpos Colegiados.

21.7 Cuando luego de celebrada la reunión conciliatoria las partes no hayan podido llegar a un acuerdo, se apoderará a los Cuerpos Colegiados para el conocimiento del mismo. En caso de que las partes sólo hayan podido llegar a un acuerdo parcial, se apoderará a los Cuerpos Colegiados, pero sólo en cuanto al o los aspectos que no pudieron ser resueltos en la fase conciliatoria.

## **CAPITULO VIII. APODERAMIENTO DE LOS CUERPOS COLEGIADOS**

### **Artículo 22. Por ante los Cuerpos Colegiados.**

Se apoderará a los Cuerpos Colegiados de los recursos de quejas en los siguientes casos:

- 1- Cuando vencido el plazo indicado en el artículo 19.2 no haya sido recibida la carta de respuesta de la prestadora.
- 2- Cuando agotada la vía conciliatoria las partes no hayan podido llegar a un acuerdo satisfactorio.
- 3- Por el incumplimiento de una de las partes del acuerdo contenido en el acta de conciliación.

4- Cuando las partes o una de estas no comparezca(n) a la reunión conciliatoria.

5- A voluntad del usuario en cualquier momento en que se encuentre el proceso.

### **Artículo 23. De la composición de los Cuerpos Colegiados.**

23.1 Los Cuerpos Colegiados estarán integrados por tres (3) personas seleccionadas de una lista de personas elegibles, aprobada por el Consejo Directivo del INDOTEL. Para cada caso será conformado un Cuerpo Colegiado, que mantendrá su función hasta que intervenga la decisión sobre el recurso del cual ha sido apoderado.

23.2. Los candidatos para formar parte de la lista de elegibles para conformar los Cuerpos Colegiados, deberán cumplir con los requisitos exigidos por la Ley para tales fines, a saber:

a) Ser ciudadano dominicano y en pleno ejercicio de sus derechos civiles; y

b) Tener experiencia acreditable en alguna de las siguientes disciplinas:

1. En el control de prácticas anticompetitivas o en regulación de servicios públicos, preferiblemente en el mercado de las telecomunicaciones;
2. En la resolución de conflictos, ya sea mediante procedimientos de arbitraje, administrativos o judiciales;
3. En la economía de las empresas, preferiblemente de telecomunicaciones; o
4. En la explotación o ingeniería de redes, sistemas o servicios de telecomunicaciones.

23.3. El Consejo Directivo podrá auxiliarse de propuestas de candidatos recomendados por las prestadoras, los grupos organizados para la defensa de los consumidores y otros grupos de la sociedad civil, en las condiciones previstas en el Artículo 24.2 del Reglamento.

23.4. No son elegibles para formar los Cuerpos Colegiados:

- a) Los menores de veinticinco (25) años de edad;
- b) Los miembros del Congreso Nacional;
- c) Los miembros activos del Poder Judicial;
- d) Los que desempeñan cargos o empleos remunerados en cualesquiera de los organismos del Estado, incluyendo el INDOTEL, o de las municipalidades, ya sea por elección popular o mediante nombramiento, salvo los cargos de carácter docente.
- e) Dos (2) o más personas que sean parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad; o que pertenezcan a la misma sociedad en nombre colectivo o que formen parte del mismo directorio de una sociedad por acciones;

- f) Las personas que hayan sido declaradas en estado de quiebra, así como aquellas contra las cuales estuvieren pendientes procedimientos de quiebra;
- g) Las personas que estuvieren subjúdice, o cumpliendo condena o que hayan sido condenadas a penas aflictivas o infamantes;
- h) Los titulares, socios, empleados o personas que tengan intereses en empresas sometidas a la facultad reglamentaria del órgano regulador, o haberlo sido o haberlos tenido en los dos (2) años previos a la designación;
- i) Las que presentaren las mismas causas de inhibición y recusación que las correspondientes a los miembros del Poder Judicial; o,
- j) Aquellas que por cualquier razón sean legalmente incapaces.

23.5. Los miembros de organizaciones de defensa a los consumidores, activistas o militantes de las mismas, no serán elegibles para integrar los Cuerpos Colegiados.

23.6. Todo Cuerpo Colegiado, estará integrado de manera multifuncional y constituido de acuerdo a los conocimientos requeridos en el caso de que se trate.

Artículo 24. De la remuneración de los miembros de los Cuerpos Colegiados.

El Consejo Directivo del INDOTEL determinará el procedimiento de actuación y la manera de remuneración de los miembros de los Cuerpos Colegiados.

#### **Artículo 25. Convocatoria. Lugar de sesiones.**

La Secretaría de los Cuerpos Colegiados tendrá a su cargo la convocatoria de los miembros de los Cuerpos Colegiados, quienes se reunirán tantas veces sea necesario, para conocer y deliberar de manera conjunta, sobre el o los recursos que les sean asignados, en la fecha, hora y lugar que sea indicado.

#### **Artículo 26. De la Secretaría de los Cuerpos Colegiados.**

26.1. La Secretaría de los Cuerpos Colegiados tendrá a su cargo, además, las siguientes funciones.

- a) Seleccionar los integrantes de los Cuerpos Colegiados que tendrán a su cargo la solución de los recursos que se les asignen, y quienes serán escogidos utilizando para ello la lista de personas elegidas por Resolución del Consejo Directivo;
- b) Recibir la documentación adicional depositada por las partes, de conformidad con el presente Reglamento, de forma que los expedientes queden en estado de ser conocidos por los Cuerpos Colegiados;
- c) Convocar a los Cuerpos Colegiados;
- d) Conservar y custodiar los expedientes completos de los casos pendientes de decisión, así como de aquellos resueltos por los Cuerpos Colegiados, y las copias de las decisiones de los Cuerpos Colegiados, en los casos en que las hubiere;
- e) Expedir, a costo de los interesados, copias certificadas de las piezas del expediente o conjunto del mismo, así como copias de las decisiones adoptadas por los mismos;

- f) Efectuar todas las notificaciones relacionadas con el trámite del procedimiento, mediante carta con acuse de recibo o carta por correo certificado;
- g) Con la participación de las partes, coordinar las inspecciones y las experticias ordenadas por los Cuerpos Colegiados, con el objeto de obtener mayores elementos de juicio para resolver las controversias.”
- h) Llevar un índice de todos los recursos interpuestos ante los Cuerpos Colegiados;
- i) Tramitar ante el Consejo Directivo, las homologaciones de las decisiones adoptadas por los Cuerpos Colegiados, de conformidad con la Ley y el presente Reglamento;
- j) Notificar a las partes interesadas, en cada caso, las decisiones adoptadas por los Cuerpos Colegiados;
- k) Enviar reportes periódicos al Consejo Directivo sobre la situación de los casos de que se encuentren apoderados los Cuerpos Colegiados.

26.2. El cargo de Secretario de los Cuerpos Colegiados será desempeñado por el Gerente de Defensa de la Competencia y Protección al Consumidor, sin que ello implique remuneración adicional.

#### **Artículo 27. Del proceso por ante los Cuerpos Colegiados.**

27.1 El proceso por ante los Cuerpos Colegiados se hará por escrito y tendrá un carácter privado.

27.2 La comparecencia personal podrá ordenarse de oficio o a requerimiento de una de las partes.

27.3 Corresponde a la prestadora probar el buen funcionamiento del servicio brindado y que se ha atendido con prontitud, eficiencia y eficacia la reclamación del usuario titular o su representante autorizado sobre el funcionamiento del servicio.

#### **Artículo 28. Del plazo en que decidirá el Cuerpo Colegiado apoderado.**

28.1. El recurso será resuelto por el Cuerpo Colegiado apoderado del caso, dentro de los veinte (20) días calendarios siguientes a su apoderamiento.

28.2. De manera excepcional, el plazo anterior podrá ser extendido por decisión del Cuerpo Colegiado apoderado, para requerir a las partes información adicional a la contenida en el expediente o para solicitar a otros órganos públicos o privados, o a cualquier gerencia del INDOTEL, las opiniones, inspecciones y/o experticias que consideren pertinentes, así como para ordenar cualesquiera otras medidas de instrucción del proceso.

#### **Artículo 29. De la representación por abogados.**

29.1. No será necesaria ni obligatoria la representación o intervención de abogado por ante los Cuerpos Colegiados del INDOTEL. Sin embargo, el reclamante que así lo desee podrá, a sus expensas, hacerse representar por un abogado.

29.2. En ningún caso podrá existir condenación u obligación para prestadora, de cubrir costos, honorarios profesionales o costas legales resultantes de gestiones o diligencias iniciadas por el usuario titular o su representante autorizado en ocasión de un recurso.

### **Artículo 30. De las decisiones de los Cuerpos Colegiados.**

30.1. Todas las decisiones que emanen de los Cuerpos Colegiados serán adoptadas por mayoría de votos.

30.2. Las decisiones de los Cuerpos Colegiados reunirán los mismos requisitos establecidos por el Artículo 92 de la Ley para las decisiones del Consejo Directivo.

### **Artículo 31. De la homologación de las decisiones de los Cuerpos Colegiados.**

Una vez sea emitida la decisión por los Cuerpos Colegiados, sobre el reclamo del cual ha sido apoderado, dentro de los diez (10) días calendario que sigan a su recepción, será remitida al Consejo Directivo del INDOTEL, que deberá proceder a homologar tanto la decisión como las sanciones dispuestas en ella, si las hubiere, en un plazo que no excederá de diez (10) días calendario, contados a partir de la recepción de las mismas.

### **Artículo 32. Efectos de las decisiones de los Cuerpos Colegiados.**

Las decisiones de los Cuerpos Colegiados, homologadas por el Consejo Directivo del INDOTEL, serán ejecutorias y no estarán sujetas a los requisitos establecidos en los Artículos 1020 y 1021 del Código de Procedimiento Civil, de conformidad con la Ley.

### **Artículo 33. Recursos contra las decisiones de los Cuerpos Colegiados.**

Las decisiones de los Cuerpos Colegiados, debidamente homologadas por el Consejo Directivo y de conformidad a lo establecido en la Ley, sólo podrán ser recurridas, a pena de caducidad, por ante la Suprema Corte de Justicia en un plazo de diez (10) días calendario, contados a partir de la fecha de recepción de la notificación de la decisión.

### **Artículo 34. De los gastos del procedimiento.**

El recurso que se interponga en virtud del presente Reglamento por ante los Cuerpos Colegiados, se procesará de manera gratuita y no estará afectado por el pago de derechos de ningún tipo.

### **Artículo 35. De las notificaciones del pronunciamiento de los Cuerpos Colegiados.**

35.1. La decisión emanada de los Cuerpos Colegiados, homologada por el Consejo Directivo, será notificada por la Secretaría de los Cuerpos Colegiados a las partes interesadas, mediante carta con acuse de recibo o carta por correo certificado.

35.2. La notificación reunirá las siguientes formalidades: 1) fecha y número del recurso y del pronunciamiento; 2) fecha de notificación y entrega del mismo, 3)