

INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL)

RESOLUCIÓN NO. 004-15

QUE DISPONE EL INICIO DEL PROCESO DE CONSULTA PÚBLICA PARA DICTAR MEDIDAS PARA LA ACTIVACIÓN Y FACTURACIÓN DE: SERVICIOS MÓVILES DE DATOS; SERVICIOS DE ITINERANCIA MÓVIL INTERNACIONAL (ROAMING DE DATOS Y ROAMING DE VOZ); Y SERVICIOS DE MINI MENSAJES PROMOCIONALES (SMS PREMIUM) POR PARTE DE LAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES.

El Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (**INDOTEL**), a través del Consejo Directivo, en ejercicio de las facultades conferidas por la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98, de fecha 27 de mayo de 1998, ha dictado la siguiente **RESOLUCIÓN**:

Con motivo del inicio del proceso de consulta pública para la aprobación de las medidas para la activación y facturación de los servicios móviles de datos; servicios de itinerancia internacional (roaming), de datos y roaming de voz; y mini mensajes promocionales (SMS Premium) por parte de las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones.

Antecedentes.-

1. En los últimos años se ha experimentado un incremento notorio en el uso de los servicios móviles de datos, servicios de itinerancia móvil internacional (roaming de datos y roaming de voz) y servicios de minimensajes promocionales (SMS Premium), así como de dispositivos móviles inteligentes y de alta sofisticación (smartphones y tabletas), lo cual sumado al desconocimiento de los usuarios respecto del uso adecuado de los servicios móviles en el exterior (roaming de datos y de voz) y la ausencia de información suficiente, ha contribuido a que un número significativo de éstos se les apliquen elevados cargos por servicios de manera sorpresiva.
2. Se ha presentado ante el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (**INDOTEL**) un gran número de denuncias sobre la alta facturación de los servicios de roaming internacional no reconocida por los usuarios, lo que constituye una permanente preocupación para este órgano regulador, el cual se ha visto en la obligación de atender las reclamaciones de los usuarios afectados por incrementos inesperados y desproporcionados por concepto de estos servicios en sus facturas telefónicas.
3. De acuerdo con los datos recopilados, un 40% de los casos recibidos en la Gerencia de Protección al Usuario a través de su Centro de Asistencia, corresponde a Recursos de Queja elevados por este motivo.
4. En la actualidad, las prestadoras no ofrecen informaciones con suficiente detalles sobre los cargos que aplicarían por estos servicios de forma que sea comprendida por los usuarios. La falta de información por parte de las prestadoras al usuario sobre los costos, provoca que los usuarios hagan uso de éstos, sin que los mismos estén conscientes de que el referido uso podría serle facturado, siendo un argumento que

las prestadoras podrían enarbolar en el sentido de que los usuarios han utilizado el servicio y por tanto tienen la obligación de pagarlos.

5. Dentro del marco normativo que rige el sector de las Telecomunicaciones, el Reglamento para la Solución de Controversias entre los usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante la Resolución No.124-05, ha establecido la protección de los derechos de los usuarios como un pilar fundamental para el desarrollo de las mismas y dentro del cual se establece entre otros, el *“Derecho a recibir en todo momento información clara y detallada acerca de los servicios ofrecidos y tarifas vigentes, así como los diferentes planes y opciones de servicios disponibles”*.
6. En toda América Latina existen alrededor de 500 acuerdos de Roaming internacional entre prestadoras y este número está creciendo¹, dado que el comercio y el turismo se están desarrollando y un mayor número de rutas de Roaming son económicamente viables.
7. Las autoridades regulatorias a nivel internacional, se han visto precisadas a intervenir ante estas situaciones. Podemos citar las acciones tomadas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), ente regulador de Colombia, la cual, con la finalidad de evitar cobros inesperados por el servicio de Roaming Internacional, consignó medidas, obligando a las prestadoras a facilitarles a los usuarios la posibilidad de controlar sus consumos de datos, voz, mensajes de texto (SMS) al viajar al exterior².
8. Adicionalmente, en el año 2012 se promulgó la nueva regulación de Itinerancia para Europa (Parlamento Europeo - 531, 2012), conocida como Roaming III, logrando regular este servicio y cuyos puntos más destacados incluyen: i) Medidas para incentivar la baja en las tarifas de itinerancia, lograr que sean equiparables con las tarifas locales y establecer un mercado común de 500 millones de personas para dicho servicio ii) Incluir todos los elementos y sistemas necesarios para el servicio de itinerancia, como medida para incentivar la competencia sobre el servicio autónomo de itinerancia. Es decir, que los consumidores puedan acceder a servicios de itinerancia que no estén ligados a su plan nacional; iii) Fijación transitoria de tarifas basadas en los costos de iniciación y terminación de las llamadas; iv) Establece la facturación por segundos al mercado mayorista y al mercado minorista facturación por segundos con la posibilidad de aplicar un período inicial no superior a 30 segundos.
9. En vista de todas las razones expuestas anteriormente y debido a los avances tecnológicos, crecimiento y expansión de las redes móviles de los servicios públicos de telefonía, en nuestro país surge la necesidad de regular dicho tema, creando mecanismos que obliguen a las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones a establecer límites a los usuarios, no solo en los controles de consumos, sino también en el tope de gastos del servicio, evitando de esta manera facturas inesperadas, para lo cual el **INDOTEL** dispuso la conformación de un equipo multidisciplinario que trabajara en la elaboración de la presente normativa.

EL CONSEJO DIRECTIVO DEL INSTITUTO DOMINICANO DE LAS

¹ De acuerdo a los informes de la Groupe Speciale Mobile Association (GSMA)

² Resolución CRC 4424 de 21 de febrero de 2014.

TELECOMUNICACIONES (INDOTEL), DESPUÉS DE HABER ESTUDIADO Y DELIBERADO SOBRE EL CASO:

CONSIDERANDO: Que la Ley General de Telecomunicaciones No.153-98 constituye el marco regulatorio básico que se ha de aplicar en todo el territorio nacional para regular la instalación, mantenimiento, operaciones de redes, prestación de servicios y la provisión de equipos de telecomunicaciones; estatuto legal que será complementado con los reglamentos que dicte el **INDOTEL** al respecto;

CONSIDERANDO: Que, el **INDOTEL** deberá defender y hacer efectivos los derechos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones;

CONSIDERANDO: Que de conformidad con el literal “b” del artículo 84 de la Ley No. 153-98, corresponde al Consejo Directivo del **INDOTEL** la facultad de tomar cuantas decisiones sean necesarias para regular el sector de las telecomunicaciones, teniendo entre sus atribuciones la de dictar reglamentos de alcance general y normas de alcance particular, dentro de las reglas y competencias fijadas por la presente Ley y manteniendo el criterio consultivo de las empresas prestadoras de los diversos servicios públicos regulados y de sus usuarios;

CONSIDERANDO: Que el artículo 84, literal “m)” de la Ley No. 153-98, faculta al Consejo Directivo del **INDOTEL** a tomar cuantas decisiones sean necesarias para viabilizar el cumplimiento de las disposiciones de la Ley General de Telecomunicaciones;

CONSIDERANDO: Que la obligación de velar adecuadamente por la protección de los derechos de los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones adquiere mayor importancia tratándose de un sector de enorme impacto económico-social, cuya masividad y creciente penetración se traduce en el hecho indudable de que en su mayoría, para poder hacer uso y gozar de tales servicios, los usuarios finales deben suscribir contratos con los proveedores de los mismos, a cuyo respecto no pueden negociar sus términos y condiciones;

CONSIDERANDO: Que en busca de establecer nuevas medidas de transparencia frente a los servicios ofrecidos por las prestadoras en lo referente a Datos en dispositivos móviles, servicios de Itinerancia (Roaming de Voz y Roaming de Datos) y los Mini Mensajes Promocionales (SMS Premium) y con la finalidad de darle mayor claridad a la facturación de los mencionados servicios en un segmento de mercado donde se evidencia un desconocimiento por parte de los usuarios de sus precios y su tarificación, lo que origina múltiples problemas de facturación en perjuicio de los mismos; lo que hace necesario implementar la presente norma;

CONSIDERANDO: Que asimismo, con el propósito de que se ofrezca transparencia en los precios y se eviten los excesos de facturación, en la siguiente propuesta normativa ha de contemplar establecer obligaciones a cumplir por parte de las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones con el objetivo de que estas ofrezcan a los usuarios planes con tarifas y mecanismos que les permitan establecer un control de gastos, en donde sean revelados el valor de los mismos (tanto en los servicios de voz como en los servicios de datos) de tal forma que el usuario se encuentre debidamente informado, reduciendo así el motivo del prestador de alterar las tarifas por este concepto;

CONSIDERANDO: Que a los fines de detener de manera definitiva la práctica que hasta el momento han implementado las prestadoras de servicios de entregar servicios móviles post pago sin ninguna restricción, como una de las posibles soluciones que se pudiesen adoptar, la presente propuesta reglamentaria considera el hecho de que dichos servicios se limiten y que sean solicitados por los usuarios, obteniendo de ellos su voluntad expresa de usar los servicios de datos, los servicios de itinerancia Móvil Internacional (Roaming de Voz y Roaming de Datos) y los Mini Mensajes Promocionales (SMS Premium);

CONSIDERANDO: Que la evolución tecnológica constituye una constante en la industria de las telecomunicaciones, cuya velocidad de cambio impone tal dinamismo en la generación de nuevos servicios y/o en la modalidad de prestación de los ya existentes, que resulta necesario adaptar la actual regulación a los nuevos paradigmas que se imponen en dicho sector, tales como convergencia de redes y servicios, incorporación de plataformas y terminales inteligentes, incorporación intensiva de servicios de valor agregado y nuevos contenidos que suponen prestaciones adicionales para los usuarios, entre otros aspectos relevantes;

CONSIDERANDO: Que las nuevas plataformas de provisión de servicios transportan y/o recogen las señales de telecomunicaciones hacia y desde estas terminales cada vez más inteligentes, haciendo casi indiferente para el usuario, el tipo de servicio, normativamente conceptualizado, del cual está haciendo uso, ya que para aquél, las funcionalidades de los equipos terminales se traducen en la recepción de voz, datos e imágenes indistintamente;

CONSIDERANDO: Que el servicio de itinerancia móvil internacional (roaming de datos y roaming de voz) es un servicio adicional que permite a los usuarios tener servicios de voz, SMS, y datos en el exterior, con el mismo número celular que utiliza en la República Dominicana;

CONSIDERANDO: Que este servicio, como cualquier otro servicio, sólo se debe activar con la solicitud previa y expresa del usuario que tiene un contrato con la prestadora, ya que conforme dice al Reglamento de Solución de Controversias es obligación del usuario el *“de pagar por el consumo del servicio o cualquier otro cargo aplicable según el acuerdo vigente entre la prestadora y el usuario”³*. Y quien además, a partir de la aprobación de la presente Resolución podrá definir cuanto tiempo a solicitud estará y dispondrá activo el servicio;

CONSIDERANDO: Que la utilización del servicio de itinerancia móvil internacional (roaming de datos y roaming de voz) es de creciente interés de parte de los Usuarios del Servicio de Telefonía Móvil, cuando nacionales viajan al extranjero; no obstante, al hacer uso de cualquiera de los servicios en itinerancia los Usuarios son impactados o tienen un alto costo en sus facturas con cobros que consideran excesivos y muchas veces exorbitantes;

CONSIDERANDO: Que el denominador común de dichos reclamos es el incremento de la facturación por concepto de estos servicios, cuyos montos en algunos casos representan una carga financiera muy elevada, admitiendo los usuarios que les resulta imposible enfrentar dichos cargos, teniendo esto como consecuencia: i) la suspensión del servicio, ii) remisión de su cuenta a departamentos legales y iii) afectando el historial crediticio de los mismos;

³ Artículo 1, literal o), Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

CONSIDERANDO: Que de igual forma, pudimos observar en el análisis de los Recursos de Queja interpuestos por los usuarios ante la Gerencia de Protección al Usuario vía el Centro de Asistencia (CAU) del órgano regulador, el mayor inconveniente que presentan los mismos es que al carecer de información completa, precisa y transparente correspondiente al uso y a la facturación de los citados servicios por parte de las prestadoras de los servicios públicos de las telecomunicaciones, trae como consecuencia la falta de concienciación a la hora de controlar su consumo, ya que la mayoría de los usuarios desconocen totalmente que estos servicios al ser usados, tendrían un costo adicional o en otros casos no tienen conocimiento de que podrían estar activados sin que hayan sido solicitados;

CONSIDERANDO: Que algunos usuarios alegan que desconocen que en sus dispositivos móviles inteligentes, tienen activado el servicio de datos, ya que éstos de manera automática podrían conectarse a Internet para realizar actualizaciones de las aplicaciones así como para recibir correos o mensajes. De igual forma desconocen que pueden configurar un perfil fuera de línea o en modo avión, cuyo propósito es desactivar todas las señales de operadores móviles, permitiéndoles la conexión a redes WI-FI;

CONSIDERANDO: Que en los servicios móviles de datos, servicios de itinerancia móvil internacional (roaming de datos y roaming de voz) y mini mensajes promocionales (SMS Premium), en cuanto al servicio de voz y SMS es de fácil control e identificación en virtud de que el usuario puede administrar su uso y decidir sobre los mismos, mientras que en el servicio de datos, el usuario tiene mayores dificultades para dimensionar su uso y gastos, aun cuando el usuario no esté demandando dicho servicio y se le dificulta al mismo controlar su consumo, por lo que las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones deberán establecer un mecanismo de control de gastos que permita al usuario conocer y determinar su nivel de consumo en línea y suspender el suministro del servicio. Este mecanismo deberá incluir la notificación previa al prestador y/o usuario y permitirle pagar el monto necesario para evitar la suspensión o restablecer el servicio;

CONSIDERANDO: Que se han identificado como mejores prácticas internacionales regulatorias en materia de roaming internacional por parte de UIT, OECD, BERC, FCC, CITEL, REGULATEL, COMTELCA, GSMA, entre otras entidades vinculadas al sector de telecomunicaciones, el incrementar la transparencia hacia los usuarios de la pluralidad de términos y condiciones relacionadas a la prestación del servicio, como el caso de las tarifas, así como empoderarlos para que ejerzan un mayor control sobre la activación del servicio y sus consumos en el extranjero.

CONSIDERANDO: Que como parte de las recomendaciones de la UIT para controlar esta situación, la intervención del regulador, podría comprender diversas medidas normativas tales como: alertas de utilización, topes de facturación (en cuyo caso, si el usuario tiene un consumo mayor al impuesto, podría solicitar a su prestador el incremento del mismo), topes de tarificación y preselección, medidas estas que han sido utilizadas con éxito por muchos países de la región⁴;

CONSIDERANDO: Que en este mismo orden, la Comisión Federal de las Comunicaciones (FCC) en Estados Unidos, también estableció en el año 2010 normas similares; donde promueven a los proveedores a crear herramientas que permitan a los usuarios controlar sus saldos y establecer sus propios límites de uso;

⁴ Recomendación UIT-T D.98

CONSIDERANDO: Que por este motivo, las prestadoras de estos servicios son responsables de educar y orientar a sus usuarios sobre el uso de los servicios locales nacionales e internacionales con la finalidad de garantizar la satisfacción de éstos;

CONSIDERANDO: Que es una obligación de las prestadoras de servicios públicos de las Telecomunicaciones, garantizar una comunicación diáfana, transparente y eficiente con los usuarios y hacerles de su conocimiento las informaciones del servicio actualizadas y vigentes sobre precios, coberturas, ofertas en el momento y en la forma oportuna en el país visitado⁵;

CONSIDERANDO: Que el método de comunicación más eficiente hasta el momento es el “SMS de Bienvenida” o “SMS Welcome” que permite informar al usuario en el preciso momento cuando comienza a utilizar el servicio de roaming e informar al mismo sobre las tarifas aplicadas a la itinerancia móvil internacional de voz y de datos. Por lo tanto, todo prestador debe contar con esta herramienta, pues este “SMS de Bienvenida” se considera básico y vital para la transparencia de la información al usuario, el cual debe contener las informaciones detalladas sobre los precios y tarifas aplicadas al país visitado⁶;

CONSIDERANDO: Que por tanto, la disponibilidad de información transparente y completa de los servicios en la página Web del prestador del servicio es indispensable y es considerado un servicio básico que cualquier prestadora deberá cumplir en la actualidad;

CONSIDERANDO: Que por otro lado, existen los servicios de información prestados por empresas o terceros denominados servicios de mini mensajes promocionales o de entretenimiento (SMS Premium), que mediante una relación contractual con el operador telefónico proveen al público interesado distintos tipos de información, tales como concursos, votaciones, promociones, astrología, deportes o algún otro servicio, a cambio de un pago tasado y facturado por cada SMS o mensaje corto enviado;

CONSIDERANDO: Que dada la manera en que es operado este servicio de información denominado SMS Premium en la República Dominicana, responde al concepto del servicio de valor agregado establecido en la Ley No. 153-98;

CONSIDERANDO: Que los cargos por estos servicios aparecen registrados en la factura del usuario que originó el mini mensaje promocional (SMS Premium), emitida por la prestadora del servicio público de telefonía, con la cual el usuario contrató el servicio de telecomunicaciones que le sirve de base; la cual procede al recibir el pago del usuario, a descontar su participación en este negocio y a pagar a la proveedora del servicio de información, de conformidad con la modalidad acordada;

CONSIDERANDO: Que no obstante estas previsiones, se han recibido por ante la Gerencia de Protección al Usuario (GPU) vía el Centro de Asistencia a los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (CAU) del **INDOTEL**, numerosas quejas de usuarios relativas a estos servicios, debido a que los mismos son activados y enviados a los dispositivos móviles de los usuarios sin su consentimiento;

CONSIDERANDO: Que resulta necesario completar la regulación del servicio de información tipo SMS Premium, incluyendo requisitos vinculados con la calidad del servicio

⁵ Mejores prácticas de roaming internacional documento de la GSMA.

⁶ Mejores prácticas de roaming internacional documento de la GSMA.

de información que es provisto al público, con la finalidad de que no se desvirtúe la naturaleza y objeto de estos servicios;

CONSIDERANDO: Que otro de los problemas comunes, lo constituye la recepción de mini mensajes promocionales (SMS Premium), los cuales generan cargos al ser aceptados por el usuario que se encuentra fuera y dentro del país, hecho que éste usualmente desconoce;

CONSIDERANDO: Que a raíz de todas las consultas internas hechas en los diferentes órganos reguladores internacionales respecto al tema de mini mensajes promocionales, particularmente la Comisión de Regulación de Comunicaciones creó a través de la Resolución 2229 de 2009 el Registro de Números Excluidos. Al inscribir su número en dicho registro, su operador debe excluir la línea de cualquier campaña promocional vía mensajes cortos SMS o mensajes multimedia MMS. Es decir, es exigida a las prestadoras la autorización expresa del usuario para el envío de mini mensajes promocionales (SMS Premium), o sea, que en vez de asumir que el usuario quiere recibir mensajes publicitarios y que en caso contrario se excluya, se asuma que el usuario no los quiere recibir y que en caso contrario se inscriba;

CONSIDERANDO: Que a los fines de controlar de manera definitiva esta práctica por parte de las prestadoras, de brindar servicios móviles sin que el usuario tenga ningún control de los mismos, se hace necesario exigirles que estos se restrinjan y que solo sean activados a solicitud de los usuarios, obteniendo de ellos su consentimiento para permitir el acceso a los servicios móviles de datos, servicios de itinerancia móvil internacional (roaming de datos y roaming de voz) y mini mensajes promocionales (SMS Premium);

CONSIDERANDO: Que se hace necesario que las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones que ofrecen servicios móviles de datos, servicios de itinerancia móvil internacional (roaming de datos y roaming de voz) y mini mensajes promocionales (SMS Premium), les exijan a los usuarios de estos servicios la voluntad expresa y verificable para la activación de los mencionados servicios y a partir de la aprobación de la presente Resolución el usuario podrá definir el tiempo que dispondrá activo el servicio;

CONSIDERANDO: Que el literal c) del artículo 77 de la Ley General de las Telecomunicaciones, No. 153-98, establece que uno de los objetivos de este órgano regulador es “defender y hacer efectivos los derechos de los clientes, usuarios y prestadores de dichos servicios, dictando los reglamentos pertinentes, haciendo cumplir las obligaciones correspondientes a las partes y, en su caso, sancionando a quienes no las cumplan, de conformidad con las disposiciones contenidas en la presente Ley y sus reglamentos”; que esta disposición es formalmente reiterada en el literal k) del artículo 78 de la Ley General de las Telecomunicaciones;

CONSIDERANDO: Que en cuanto a las disposiciones legales que podrían aplicarse en este orden, tenemos que el Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, que establece como uno de los derechos del usuario *el de recibir el servicio pagado o contratado* ; de igual forma instituye como uno de los derechos de las Prestadoras, *de recibir el pago por el servicio suministrado en la fecha convenida para ello*; finalmente entre otras, esta normativa establece como una obligación del usuario *el de pagar por el consumo del servicio o cualquier otro cargo aplicable según el acuerdo vigente entre la prestadora y el usuario*. Por otra parte la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98, en su artículo 31 dispone que:

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

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

CONSIDERANDO: Que en vista de los razonamientos anteriormente desarrollados, este Consejo Directivo entiende pertinente y necesario someter la propuesta de norma, anexa a la presente resolución, al proceso de consulta pública establecido en el artículo 93 de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, a los fines de que todo aquel interesado presente al **INDOTEL** sus comentarios y observaciones al respecto, estableciendo que los mismos no tendrán un carácter vinculante con la decisión final que con respecto a la aprobación final de dicha propuesta de norma tome este órgano regulador⁷;

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

VISTA: La Recomendación UIT-T D.98 (Tarificación en el servicio de itinerancia móvil internacional);

VISTOS: Los Recursos de Queja (RDQ) asentados en la Gerencia de Protección al Usuario vía el Centro de Asistencia al Usuario (CAU) del **INDOTEL**;

VISTO: El informe y estadísticas sobre el Impacto en los usuarios por facturación de los servicios móviles de datos y servicios de itinerancia móvil internacional (roaming de datos y roaming de voz), elaborado por la Gerencia de Protección al Usuario;

VISTO: El Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante la Resolución No. 071-01 del Consejo Directivo de fecha 9 de noviembre de 2001, modificado posteriormente por la Resolución No. 001-02 de fecha 11 de enero de 2002 y 124-05 de fecha 25 de agosto de 2005;

VISTO: El Reglamento de Concesiones, Inscripciones en Registros Especiales y Licencias para prestar servicios de telecomunicaciones en la República Dominicana, aprobado

⁷ **Artículo 93.- Normas de alcance general**

93.1. Antes de dictar resoluciones de carácter general, el órgano regulador deberá consultar a los interesados, debiendo quedar constancia escrita de la consulta y sus respuestas.

93.2. Cuando los interesados sean de carácter indeterminado, el órgano regulador convocará a una audiencia pública en la que, previa acreditación y por los procedimientos que se prevean en el reglamento que se dicte, los posibles interesados podrán emitir su opinión, que no será vinculante para el órgano regulador. Como método de consulta alternativo, el órgano regulador podrá publicar, en un periódico de amplia circulación nacional, la norma prevista, estableciendo un plazo razonable para recibir comentarios del público, vencido el cual se dictará la norma.

mediante la Resolución No. 007-02 del Consejo Directivo de fecha 24 de enero de 2002, modificada posteriormente por la Resolución No. 129-04 de fecha 30 de julio de 2004;

VISTOS: Los formularios de consultas y reclamos levantados en la Gerencia de Protección al Usuario vía el Centro de Asistencia al Usuario (CAU) del **INDOTEL**, contentivos de las quejas presentadas por los usuarios de los servicios denominados mini mensajes promocionales (SMS Premium);

VISTAS: Las demás piezas que componen el expediente;

**EL CONSEJO DIRECTIVO DEL INSTITUTO DOMINICANO DE LAS
TELECOMUNICACIONES (INDOTEL), EN EJERCICIO DE SUS FACULTADES
LEGALES Y REGLAMENTARIAS,**

RESUELVE:

PRIMERO: ORDENAR el inicio del proceso de consulta pública para dictar las siguientes medidas relativas a la activación y facturación para los **SERVICIOS MÓVILES DE DATOS, SERVICIOS DE ITINERANCIA MÓVIL INTERNACIONAL (ROAMING DE DATOS Y ROAMING DE VOZ) Y SERVICIOS DE MINI MENSAJES PROMOCIONALES (SMS PREMIUM)** por parte de las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones:

- a) **Sobre la Activación:** Los **SERVICIOS MÓVILES DE DATOS, SERVICIOS DE ITINERANCIA MÓVIL INTERNACIONAL (ROAMING DE DATOS Y ROAMING DE VOZ) Y MINI MENSAJES PROMOCIONALES (SMS PREMIUM)**, deben ser solicitados de manera voluntaria y expresa por parte del usuario titular de la línea telefónica, de forma que dichos servicios de no ser previamente solicitados por el usuario titular se mantengan desactivados, impidiendo así la generación de cargos por el uso inadvertido de dichos servicios.

PÁRRAFO I: Las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, deberán implementar métodos o vías eficaces por medio de las cuales constaten la solicitud expresa de los usuarios y les confirmen a los mismos que han solicitado los **SERVICIOS MÓVILES DE DATOS, SERVICIOS DE ITINERANCIA MÓVIL INTERNACIONAL (ROAMING DE DATOS Y ROAMING DE VOZ) Y MINI MENSAJES PROMOCIONALES (SMS PREMIUM)**, ya sea por vía de correo electrónico, SMS o cualquier otro medio escrito, que la activación del servicio solicitado ha sido efectiva, indicando la fecha y la hora en que hizo el requerimiento. La información suscitada por concepto de activación de los servicios indicados anteriormente deberá ser conservada por la prestadora por período mínimo de un año.

PÁRRAFO II: Si cualquiera de estos servicios es activado por la Prestadora de Servicios Públicos de Telecomunicaciones sin la autorización expresa del usuario titular, el mismo no está obligado a pagar los consumos realizados tanto a nivel nacional como internacional.

PÁRRAFO III: Las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones deberán mantener disponible de manera gratuita mediante todos los mecanismos de atención al usuario, información sobre el procedimiento para la activación y desactivación de los **SERVICIOS MÓVILES DE DATOS, SERVICIOS DE ITINERANCIA MÓVIL INTERNACIONAL (ROAMING DE DATOS Y ROAMING DE VOZ) Y MINI MENSAJES PROMOCIONALES (SMS PREMIUM).**

PÁRRAFO IV: En relación al **SERVICIO DE ITINERANCIA MÓVIL INTERNACIONAL (ROAMING DE DATOS Y ROAMING DE VOZ):**

1. Las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones deberán permitir que el usuario solicite su activación y desactivación tanto del servicio de itinerancia móvil internacional de voz o de datos, o ambos según su conveniencia.
2. Las Prestadoras de Servicios Públicos de las Telecomunicaciones pondrán a disposición de los usuarios mecanismos electrónicos gratuitos para la activación o desactivación de dichos servicios.

PÁRRAFO V: En cuanto al **SERVICIO DE MINI MENSAJES PROMOCIONALES (SMS PREMIUM):**

1. Las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones deberán mantener disponible de manera gratuita mediante todos los mecanismos de atención al usuario, información sobre el procedimiento para darse de baja de la recepción de Mini Mensajes Promocionales (SMS Premium) originados por la Prestadora; así como para reactivar su recepción.
2. Las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones deberán exigir en caso del servicio de Mini Mensajes Promocionales (SMS Premium) originados por terceros, que los mismos contengan algún mecanismo que permita al usuario manifestar su voluntad de no recibir mensajes adicionales; así como obtener una garantía de los terceros que los mensajes a ser enviados serán únicamente a usuarios que han solicitado expresamente la recepción de los SMS por parte del emisor.
3. Las Prestadoras de Servicios Públicos de las Telecomunicaciones pondrán a disposición de los usuarios mecanismos electrónicos gratuitos para la activación o desactivación de dichos servicios.

- b) **Sobre facturación:** Las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones deberán proporcionar a los usuarios información clara, transparente, detallada y gratuita sobre las tarifas, estructura de costos y las unidades de facturación de los **SERVICIOS MÓVILES DE DATOS, SERVICIOS DE ITINERANCIA MÓVIL INTERNACIONAL (ROAMING DE DATOS Y ROAMING DE VOZ) Y MINI MENSAJES PROMOCIONALES (SMS PREMIUM).**

PÁRRAFO I: Esta información detallada deberá estar disponible y actualizada siempre en las diferentes oficinas comerciales donde las prestadoras ofrecen sus servicios a nivel nacional, así como también en los sitios de Internet de las distintas prestadoras.

PÁRRAFO II: En relación al **SERVICIO DE MINI MENSAJES PROMOCIONALES (SMS PREMIUM)**, la información sobre los posibles cargos debe estar incluida en cada mensaje. En el caso que el cargo se genere por recepción del SMS, la información sobre los costos deberá ser presentada previamente ser entregado el SMS para que se obtenga la aceptación del usuario antes de que se produzcan los cargos.

PÁRRAFO III: En lo que se refiere al **SERVICIO DE ITINERANCIA MÓVIL INTERNACIONAL (ROAMING DE DATOS Y ROAMING DE VOZ)**:

1. La información sobre tarifas debe serle presentada al usuario, libre de cargos, cada vez que se conecta al servicio de una red extranjera indicando precio por minuto y por Kb en dicho país.
 2. Las Prestadoras de Servicios Públicos de las Telecomunicaciones deberán enviarle alertas, libre de cargos, al usuario titular indicando el valor preliminar del consumo generado, en intervalos de RD\$5,000 (cinco mil pesos).
 3. Entre la prestadora y el usuario se deberá preestablecer un monto límite para el uso de los **SERVICIOS DE ITINERANCIA MÓVIL INTERNACIONAL (ROAMING DE DATOS Y ROAMING DE VOZ)** al momento en que el usuario solicite la activación de cualquiera de los servicios, es decir, que el servicio queda automáticamente bloqueado cuando la factura alcanza el nivel prescrito y/o predeterminado, facilitando al usuario la opción de reactivar dichos servicios mediante las vías habilitadas por las prestadoras para estos fines. Dicho límite acordado deberá ser remitido por escrito, ya sea por vía de correo electrónico, SMS o cualquier otro medio escrito al usuario titular.
 - a. De manera preliminar, hasta que el usuario titular no acuerde un monto límite distinto, el límite para los **SERVICIOS DE ITINERANCIA MÓVIL INTERNACIONAL (ROAMING DE DATOS Y ROAMING DE VOZ)** por mes será equivalente a dos veces la renta base del cliente.
 4. En cuanto a los **SERVICIOS DE DATOS MÓVILES**, para aquellos planes que incluya la tasación y facturación por Kb consumido, la prestadora deberá enviarle alertas indicando el valor del consumo generado durante el mes, en intervalos de RD\$1,000.
- c) **OTORGAR** un plazo de tres (3) meses, a partir de la publicación de la presente resolución, para la entrada en vigencia de estas medidas, para que las prestadoras de servicios públicos de telefonía hagan los cambios que consideren pertinentes para cumplir con lo ordenado en la presente normativa. En el caso de la implementación de un tope preestablecido al consumo de roaming, se otorga un plazo de seis (6) meses.

SEGUNDO: OTORGAR un plazo de treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha de la publicación de la presente resolución en un periódico de circulación nacional, para que los interesados presenten las observaciones y comentarios que estimen convenientes, de conformidad con el artículo 93 de la Ley General de Telecomunicaciones, No.153-98, las cuales no serán vinculantes para el órgano regulador.

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

TERCERO: INSTRUIR al Director Ejecutivo para que disponga la publicación de un extracto de esta resolución en un periódico de circulación nacional, inmediatamente a partir de lo cual la resolución completa deberá estar a disposición de los interesados en la oficinas del **INDOTEL**, ubicadas en la primera planta del Edificio Osiris, situado en la avenida Abraham Lincoln No. 962 de esta ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, así como en la página Web que mantiene esta institución en la Internet, en la dirección www.indotel.gob.do.

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

Así ha sido aprobada, adoptada y firmada la presente Resolución a unanimidad de votos por el Consejo Directivo del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (**INDOTEL**), en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, hoy día cuatro (4) del mes de febrero del año dos mil quince (2015).

Firmados:

Gedeón Santos
Presidente del Consejo Directivo

Nelson Toca
En representación del Ministro de Economía,
Planificación y Desarrollo
Miembro Ex Oficio del Consejo Directivo

Juan Antonio Delgado
Miembro del Consejo Directivo

Roberto Despradel
Miembro del Consejo Directivo

Nelson Guillén Bello
Miembro del Consejo Directivo

Alberty Canela
Secretario del Consejo Directivo