

# **“REGLAMENTO PARA LA SOLUCION DE CONTROVERSIAS ENTRE LOS USUARIOS Y LAS PRESTADORAS DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DE TELECOMUNICACIONES”**

**(Modificado por la Resolución No. 124-05 del 25 de agosto de 2005 y por la Resolución No.171-05 del 3 de noviembre de 2005)**

## **CAPITULO I. DEFINICIONES.**

### **Artículo 1. Definiciones del Reglamento.**

Además de las definiciones previstas en el Capítulo I de la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98, para los fines del presente Reglamento y sus consecuencias, se agregan las siguientes definiciones:

*(a) Autorización:* Decisión del INDOTEL que otorga al solicitante el derecho a prestar u operar servicios de telecomunicaciones públicos o privados en la República Dominicana o realizar actos que requieren la aprobación previa del INDOTEL, incluyendo, sin limitación, una concesión, inscripción en el registro especial, licencia, transferencia, cesión, arrendamiento, otorgamiento del derecho de uso, constitución de un gravamen o transferencia de control.

*(b) Calidad de Servicio:* Efecto global de las características del servicio, las cuales obedecen a los estándares establecidos o reconocidos por el INDOTEL y que determinan el grado de satisfacción del usuario.

*(c) Cláusulas abusivas:* Son aquellas disposiciones contractuales que impliquen limitación o renuncia a los derechos del usuario establecidos en el presente reglamento, así como en la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98; o bien prevean beneficios desproporcionados a favor de la prestadora, resultando gravosas al usuario.

*(ch) Caso de Denuncia (CD):* Requerimiento interpuesto por el usuario titular o su representante autorizado por ante el Centro de Asistencia a los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (CAU), ante la alegada violación a una de las disposiciones establecidas en las resoluciones, reglamentos o mandatos del INDOTEL.

*(d) Caso de Información (CI):* Solicitud que realiza un usuario a fin de obtener información en relación a cualquier tema respecto a las telecomunicaciones o la remisión que realiza el usuario de cualquier documentación o información, que tenga por finalidad completar un expediente que reposa en los archivos del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL).

*(e) Caso de Queja (CQ):* Requerimiento interpuesto por el usuario titular o su representante autorizado por ante el Centro de Asistencia a los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (CAU), ante la alegada violación de una de las disposiciones establecidas en el presente Reglamento, así como de lo dispuesto en el Reglamento Orgánico Funcional de los Cuerpos Colegiados.

(f) *Centro de Asistencia a los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (CAU)*): Órgano interno del INDOTEL, dependiente de la Gerencia de Defensa de la Competencia y Protección al Consumidor, creado mediante la Resolución No. 26-00 del Consejo Directivo, con el objeto de brindar servicios de orientación al usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como de recibir, y canalizar los reclamos que pudiera presentar dicho usuario en razón de la violación de sus derechos y/o por inconformidad con los servicios brindados por la prestadora.

(g) *Consejo Directivo*: Consejo Directivo del INDOTEL

(h) *Conciliación*: Vía alternativa para la solución de conflictos, mediante la cual las partes, de mutuo acuerdo, deciden poner sus diferencias en manos del INDOTEL, como tercero imparcial, con facultad para sugerir y proponer alternativas de arreglo, fomentando entre estas la solución armoniosa y consensuada de la controversia. La conciliación podrá promoverse en todo momento por cualquiera de las partes y por el INDOTEL, previo al apoderamiento de los Cuerpos Colegiados.

(i) *Cuerpos Colegiados*: Órgano colegiado que tiene la atribución legal de conocer y resolver las diferencias que sean sometidas por el usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones.

(j) *Derechos del usuario*: Para fines del presente Reglamento, el usuario tendrá los siguientes derechos, sin que la siguiente enumeración tenga un carácter limitativo:

1. Derecho a tener acceso a los servicios públicos de telecomunicaciones, bajo los principios de continuidad, igualdad, generalidad, neutralidad y transparencia, establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98;
2. Derecho a recibir el servicio pagado o contratado;
3. Derecho a ser informado sobre el procedimiento y tiempo estimado, requeridos para atender solicitudes relacionadas con el servicio;
4. Derecho a que la facturación del servicio se ajuste a las tarifas vigentes y a lo consumido;
5. Derecho a ser informado sobre todas las consecuencias que se deriven de no pagar el servicio en el tiempo establecido;
6. Derecho a recibir en todo momento información clara y detallada acerca de los servicios ofrecidos y tarifas vigentes, así como de los diferentes planes y opciones de servicios disponibles;
7. Derecho a recibir la facturación con el tiempo apropiado para analizar la misma, previo a la fecha límite de pago;
8. Derecho a solicitar y recibir explicaciones por parte de la prestadora, cuando ocurran interrupciones o alteraciones en la provisión del servicio;

9. Derecho a la confidencialidad de la información individual que surja en su relación con su prestador, salvo orden escrita de autoridad competente;
10. Derecho a que la prestadora lo proteja de intentos de fraudes por terceros;
11. Derecho a no pagar la porción de la factura sujeta a reclamo, hasta la solución definitiva por ante cualquier instancia del proceso de solución de la controversia;
12. Derecho a la reparación de averías que afecten la provisión del servicio, libre de cargos, dentro de un plazo prudente;
13. Derecho a la no suspensión del servicio, por parte de la prestadora, mientras dure el proceso de reclamación, salvo que dicha suspensión se fundamente en causas ajenas y distintas a las situaciones, deudas o inconformidades sujetas al reclamo del usuario;
14. Derecho a elegir la prestadora y el producto que a juicio del usuario le resulte más conveniente;
15. Derecho a cambiar en cualquier momento de prestadora o producto, *según las condiciones y obligaciones a las que el usuario se ha obligado.*
16. Derecho a contratar servicios con distintas prestadoras de manera simultánea;
17. Derecho a recurrir por ante el INDOTEL, cuando, luego de reclamar ante la prestadora, la solución dada por la misma a su reclamación no le resulte satisfactoria o por la no recepción de respuesta luego de vencido el plazo provisto para ello en el presente reglamento.

*(k) Derechos de la Prestadora:* Para fines del presente Reglamento, la prestadora tendrá los siguientes derechos, sin que la siguiente enumeración tenga un carácter limitativo:

1. Derecho a recibir el pago por el servicio suministrado en la fecha convenida para ello;
2. Derecho a aplicar los cargos por mora establecidos en el presente Reglamento;
3. Derecho a acceder en los lugares donde se encuentren las instalaciones de los servicios suministrados al usuario, previa aprobación de éste, o conforme haya sido acordado con la prestadora.
4. Derecho a desconectar de sus redes al usuario, ilegalmente conectado o que estuviere dando un uso al servicio contrario a las leyes, el orden público y las buenas costumbres, o que haya incumplido con sus obligaciones de pago en los términos acordados respecto de las deudas o montos no sujetos a reclamo. La prestadora no Comprometerá su responsabilidad al desconectar de sus redes al usuario por cualquiera de las causas enumeradas anteriormente, siempre y cuando se compruebe la necesidad de realizar la desconexión.

*(l) Días calendario:* Todos los plazos que se establecen en la presente reglamentación se reputan en días calendario. Cuando el día de vencimiento corresponda a un día no laborable, el término se extenderá hasta el siguiente día hábil.

(l) *Factura(s)*: Todo documento mediante el cual la prestadora da a conocer al usuario el detalle y el importe de los productos, servicios vendidos o contratados, con el objeto de obtener el pago de los mismos.

(m) *Gerencia de Defensa de la Competencia y Protección al Consumidor (GDCPC)*: Órgano del INDOTEL dependiente de la Dirección Ejecutiva, encargado de la difusión de las normas y acciones reguladoras tendientes a garantizar los principios de libre y leal competencia entre las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones y de respeto a los derechos de los usuarios.

(n) *INDOTEL*: Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones, órgano regulador de las telecomunicaciones de la República Dominicana.

(ñ) *Ley*: Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98, promulgada por el Poder Ejecutivo en fecha 27 de mayo de 1998.

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

1. Obligación de pagar por el consumo del servicio o cualquier otro cargo aplicable según el acuerdo vigente entre la prestadora y el usuario;
2. Obligación de no revender el servicio sin la autorización de la prestadora;
3. Obligación de no remover, obstruir, reparar, reformar, cambiar o alterar la instalación externa, sin el consentimiento previo de la prestadora;
4. Obligación de no remover, cambiar o alterar las configuraciones en los interfaces y/o equipos terminales, fijos o móviles.
5. Obligación de no efectuar conexiones o instalaciones para obtener en forma fraudulenta el suministro del servicio.
6. Obligación de utilizar los servicios en consonancia con las disposiciones establecidas en el contrato con la prestadora, así como por las leyes, el orden público y las buenas costumbres.

(p) *Prestadora(s)*: Persona jurídica facultada por la Ley, para la explotación de servicios de telecomunicaciones, que controle, administre, opere, maneje, provea o revenda en todo o en parte, directa o indirectamente, cualquier línea, sistema, servicio o producto de telecomunicaciones en el país.

(q) *Publicidad engañosa*: Todo tipo de publicidad, cuyo contenido induzca o pueda inducir a error, engaño o confusión al usuario, actual o potencial, en cuanto a las características, condiciones de prestación y comercialización, incluyendo el precio o la calidad del producto o servicio ofrecido, o bien incurra en exageraciones, falsedades en la información necesaria para conocer las propiedades de éste, sin que la anterior enumeración tenga carácter limitativo, sino puramente enunciativo.

(r) *Reclamación (queja o reclamo)*: Requerimiento que podrá interponer el usuario titular o su representante autorizado ante la prestadora para manifestar su inconformidad o queja

por cualquier situación relativa a los servicios públicos de telecomunicaciones contratados; igualmente para los fines del presente reglamento se entiende como reclamación cualquier código, numeración o número de control dado por la Prestadora ante un requerimiento, solicitud o reporte presentado por el usuario titular o su representante autorizado.

(s) *Reclamante*: Persona natural o jurídica que interpone la reclamación y/o recurso;

(t) *Reclamada*: Persona jurídica en contra de la cual se presenta la reclamación y/o recurso;

(u) *Recurso de Queja (RDQ)*: Son las reclamaciones interpuestas por los usuarios ante el INDOTEL, a través del Centro de Asistencia a los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (CAU), en torno al servicio que mantiene contratado con una determinada prestadora.

(v) *Referido a la Prestadora*: Caso mediante el cual el usuario presenta ante el CAU los inconvenientes que le afectan respecto a un servicio de telecomunicación, siendo el usuario orientado sobre el procedimiento de reclamo y los plazos que de acuerdo al presente reglamento, deben cumplir para formalizar su caso ante el INDOTEL.

(w) *Reglamento*: La presente reglamentación.

(x) *Representante autorizado*: Persona que, sin ser el usuario titular de un determinado servicio de telecomunicaciones, ha sido autorizada mediante documentación emitida y firmada por el usuario titular del referido servicio, para representarle, como si fuera él mismo, en todos los actos legales que contempla este Reglamento.

(y) *Secretaría de los Cuerpos Colegiados*: Órgano interno del INDOTEL, dependiente de la Gerencia de Defensa de la Competencia y Protección al Consumidor;

(z) *Usuario*: Consumidor de los servicios públicos de telecomunicaciones que ha celebrado un acuerdo con una prestadora, para la provisión de dichos servicios;

(z.a) *Usuario titular o cliente*: Consumidor de los servicios públicos de telecomunicaciones, que ha celebrado un acuerdo con una prestadora, para la prestación de dichos servicios.

## **CAPITULO II. DISPOSICIONES GENERALES.**

### **Artículo 2. Del alcance.**

2.1. El presente reglamento constituye el marco reglamentario que se aplicará, en todo el territorio nacional, para todo lo relacionado con:

a) El establecimiento de las normas y procedimientos que deberán aplicarse a la reclamación que formule el usuario en contra de la prestadora de uno o más servicios públicos de telecomunicaciones y que se suscite con ocasión de la prestación de dichos servicios.

b) Regular la intervención del órgano regulador en aquellos casos en los que se compruebe que el derecho del usuario está siendo vulnerado de conformidad con la Ley.

2.2. Este Reglamento deberá ser interpretado de conformidad con la Ley y las regulaciones dictadas por el INDOTEL.

### **Artículo 3. Asuntos susceptibles de reclamación.**

3.1 Sin que la presente enumeración tenga carácter limitativo, constituyen asuntos susceptibles de reclamación y, en consecuencia, materia del presente Reglamento, aquellos relativos al cumplimiento efectivo respecto a la provisión del servicio, a una facturación acorde a lo consumido y en ocasión al contrato de servicio, instalación, activación o cancelación, traslado, suspensión o corte, retiro, averías y problemas de calidad en los servicios, falta de entrega o entrega tardía de la factura, si aplica, en el domicilio del usuario o en su dirección electrónica si el usuario así lo autorizare y en general, cualquier reclamo o queja basado en el servicio brindado, excepto reclamaciones de indemnización por daños y perjuicios.

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 precedente.

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 treinta (30) días calendario, en caso de reclamo por facturación y de 20 días calendario en los demás casos, 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 (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 interpone el recurso y números de teléfonos (facsimil 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 siguiente 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) dirección o domicilio donde se hace entrega; y, 4) nombre y firma de la persona que recibe la notificación, número de cédula de identidad y electoral o pasaporte. Dicha notificación deberá ser acompañada de un original de la decisión del Cuerpo Colegiado que origina la notificación.

### **Artículo 36. De la Transacción.**

En cualquier estado o instancia en que se encuentre el procedimiento, las partes podrán arribar a un acuerdo transaccional respecto de las pretensiones y/o reclamaciones de que se trate, debiendo levantarse acta de dicha conciliación. En el acta se hará constar las informaciones y particularidades que individualicen el recurso transado y la forma en que se ejecutarán las medidas que se deriven de dicho acuerdo.

## **CAPITULO IX. DE LA INTERVENCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL INDOTEL.**

### **Artículo 37. Intervención del Consejo Directivo del INDOTEL.**

37.1. Darán lugar a la intervención del Consejo Directivo todas las decisiones, individuales o colectivas, producto de prácticas económicas perjudiciales a los usuarios, publicidad engañosa, cláusulas abusivas y publicidad dolosa ejecutadas por las prestadoras.

37.2. La intervención del Consejo Directivo podrá efectuarse, de la siguiente forma: (i) Como resultado de un apoderamiento directo por el usuario afectado por las medidas o decisiones adoptada por la prestadora; o (ii) de oficio.

37.3. El procedimiento a seguir para interponer el caso a que se refiere el artículo precedente, será el establecido por la Ley para los casos que son de la competencia del Consejo Directivo.

## **CAPITULO X. SOBRE LOS CASOS DE QUEJAS, CASOS DE DENUNCIAS Y CASOS DE INFORMACIÓN.**

### **Artículo 38. Casos de Queja.**

38.1 El usuario presentará un Caso de Queja por ante el (CAU), cuando entienda que una prestadora ha incurrido en alguna violación a cualquier disposición establecida en el presente Reglamento o en el Reglamento Orgánico Funcional de los Cuerpos Colegiados del INDOTEL.

38.2 La GDCPC notificará a la prestadora recurrida, mediante comunicación con acuse de recibo y copia del registro completado por el CAU, dentro de los cinco (5) días calendario

siguientes a la recepción del caso, para que tome conocimiento y remita a esa Gerencia su exposición de motivos, dando respuesta a los alegatos del reclamante en un plazo de cinco (5) días calendario, contados a partir de la recepción de la comunicación a la que hace referencia este párrafo.

38.3 La GDCPC, luego de recibir la respuesta de la prestadora, así como de haber realizado las averiguaciones pertinentes, verificará que se haya dado cumplimiento a la disposición establecida en el presente Reglamento o en el Reglamento Orgánico Funcional, que haya dado origen al Caso de Queja (CQ) elevado, concluyéndose de esta manera el mismo.

#### **Artículo 39. Casos de Denuncias (CD).**

39.1 Se elevará un Caso de Denuncia (CD) en los siguientes casos:

- a) Ante la violación a una disposición establecida en la Ley o en las reglamentaciones, resoluciones o disposiciones emitidas por el INDOTEL.
- b) En los casos que afecte un conglomerado de usuarios.

39.2 En los Casos de Denuncias (CD) que el INDOTEL considere necesario llevará a cabo las investigaciones de lugar, solicitando el auxilio de las prestadoras, del Ministerio Público o de otras instituciones oficiales, según corresponda, siguiendo el procedimiento establecido al efecto en las leyes vigentes, así como en las reglamentaciones establecidas por el INDOTEL.

39.3 En los casos en que se solicite información a las prestadoras, éstas tendrán un plazo de cinco (5) días calendario, contados a partir de la recepción de la solicitud, para remitir a la GDCPC una exposición por escrito, en torno a las informaciones requeridas.

#### **Artículo 40. Caso de Información (CI).**

El usuario podrá tramitar un Caso de Información (CI) ante el CAU del INDOTEL, en los casos siguientes:

- a) Cuando solicite información sobre cualquier tema relacionado a las telecomunicaciones;
- b) Cuando suministre documentación o información con la finalidad de completar un expediente ya existente;
- c) Cuando requiera información sobre el procedimiento para interponer una denuncia, ante el INDOTEL, así como también ante las instituciones del orden público con facultad para llevar a cabo investigaciones sobre hechos ocurridos a través de medios de telecomunicación.

### **CAPITULO XI. DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y FINALES**

#### **Artículo 41. De la obligación de notificación de formalidades para interponer reclamos.**

Es obligatorio para la prestadora, dentro de los tres (3) meses que sigan a la fecha de entrada en vigencia de este Reglamento, proveer por escrito a todos sus usuarios

titulares, los requerimientos y formalidades del proceso para interponer reclamos ante éstas conforme lo establecido en los artículos 13.1 y 13.2 de este Reglamento.

**Artículo 42. Publicación.**

Este Reglamento será publicado en un diario de circulación nacional así como en la página de Internet del INDOTEL.

**Artículo 43. De la entrada en vigencia.**

43.1. El presente reglamento entrará en vigencia luego de la publicación en un periódico de circulación nacional.

43.2. Las reclamaciones presentadas con anterioridad a entrada en vigencia de este Reglamento serán procesadas conforme los procesos de reclamación vigentes hasta ese momento.