

INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL)

RESOLUCIÓN No. 142-06

QUE APRUEBA LA NORMA COMPLEMENTARIA DE LA LEY 126-02 SOBRE COMERCIO ELECTRÓNICO, DOCUMENTOS Y FIRMAS DIGITALES, RELATIVA A LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS.

El **Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)**, por órgano de su Consejo Directivo, en ejercicio de las facultades conferidas por la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, por la Ley de Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales, No. 126-02 y por el Decreto No. 335-03, que aprueba el Reglamento de Aplicación de esta última, ha dictado la presente **RESOLUCIÓN**:

Con motivo del proceso de consulta pública dispuesto por este Consejo Directivo mediante su Resolución No. 077-05, de fecha 23 de junio de 2005, para dictar las Normas Complementarias de la Ley 126-02 sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales.

Antecedentes.-

1. En fecha 23 de junio de 2005, el Consejo Directivo del **INDOTEL** dictó su Resolución No. 077-05, mediante la cual ordenó el inicio del proceso de consulta pública para dictar algunas Normas Complementarias de la Ley No. 126-02, sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales, entre las que se incluyó la “Norma sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios”, con el objeto de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 43 de la Ley No. 126-02, sobre la facultad del **INDOTEL** de regular lo necesario para preservar la protección de los consumidores de los servicios de certificación digital y el uso confidencial de la información proporcionada por el consumidor al proveedor de servicios. Asimismo, el Reglamento de Aplicación de la Ley, en su artículo 47, prevé la elaboración de normas para la protección de los derechos de los consumidores y usuarios, que incluya la norma para la solución de controversias entre los suscriptores y usuarios de servicios de certificación digital y las prestadoras de servicios de los mismos;
2. La indicada Resolución No. 077-05, fue publicada en fecha 20 de julio de 2005 en el periódico “Hoy”, y dispuso un plazo de treinta (30) días calendario, contados a partir de la publicación de la misma, para que los interesados presentaran las observaciones, comentarios o sugerencias que estimaran pertinentes sobre dicha norma;
3. En fecha 2 de septiembre de 2005, la empresa **VERIZON DOMINICANA, C. POR A.**, depositó por ante este órgano regulador sus comentarios a la citada resolución;
4. En fecha 26 de octubre de 2005, el Consejo Directivo de **INDOTEL** celebró la Audiencia Pública en cuestión, ejerciendo su derecho de participación en la misma los representantes acreditados de la empresa **VERIZON DOMINICANA, C. POR A.**

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

CONSIDERANDO: Que la Ley 126-02 sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales, promulgada el 4 de septiembre de 2002, así como su Reglamento de Aplicación aprobado por el Decreto No. 335-03, de 8 de abril de 2003 y las Normas Complementarias aprobadas en desarrollo de éstos, constituyen el marco legal por el que se regulan las actividades de prestación de servicios de los Sujetos Regulados respecto al Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales;

CONSIDERANDO: Que de acuerdo al artículo 2.2 del Reglamento de Aplicación de la Ley 126-02, se consideran como Sujetos Regulados por la Ley 126-02, su Reglamento de Aplicación y las Normas Complementarias que dicte el **INDOTEL** *"las entidades de certificación, los proveedores de servicios de firma electrónica y las unidades de registro, así como los proveedores de servicios o infraestructura de soporte operacionalmente vinculados con estas en la medida de su relación contractual"*;

CONSIDERANDO: Que el artículo 43 de la Ley 126-02 faculta al **INDOTEL**, como órgano regulador de los Sujetos Regulados, a *"reglamentar lo necesario para preservar la protección de los consumidores"* de los servicios de las Entidades de Certificación;

CONSIDERANDO: Que en virtud de los artículos 56 de la Ley 126-02 y 39 y 43 del Reglamento de Aplicación de la Ley 126-02, el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (**INDOTEL**) será el órgano rector y regulador de las actividades realizadas por los Sujetos Regulados en lo que respecta a Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales;

CONSIDERANDO: Que el artículo 27.3, letra b), del Reglamento de Aplicación de la Ley 126-02 establece que a las Unidades de Registro se le aplicarán las mismas obligaciones que a las Entidades de Certificación en materia de *"protección de derechos del consumidor"*;

CONSIDERANDO: Que el artículo 43, q) del Reglamento de Aplicación de la Ley 126-02 faculta al **INDOTEL**, como órgano regulador de los Sujetos Regulados, a *"velar por la observancia de las disposiciones legales sobre la promoción de la competencia y la protección de los derechos de los consumidores y usuarios, en los mercados atendidos por las entidades de certificación"*;

CONSIDERANDO: Que el artículo 43, literal w), del Reglamento de Aplicación de la Ley 126-02 contempla entre las funciones del **INDOTEL** la de *"recibir los reclamos de los suscriptores y usuarios de certificados digitales relativos a la prestación del servicio por parte de los sujetos regulados"*;

CONSIDERANDO: Que el artículo 47.1 del Reglamento de Aplicación de la Ley 126-02 establece que *"a los efectos de atender los reclamos presentados por suscriptores y usuarios de servicios de certificación, el INDOTEL dictará una norma complementaria sobre protección de los derechos de los suscriptores y los usuarios"*;

CONSIDERANDO: Que el artículo 89.1 del Reglamento de Aplicación de la Ley 126-02 dispone que el **INDOTEL** dictará una norma complementaria tendente a regular *"la generación de derechos y obligaciones de los suscriptores y usuarios de documentos digitales, mensajes de datos y firmas digitales y electrónicas"*;

CONSIDERANDO: Que dentro del marco que se pretende regular, los términos Consumidor y Usuario designan a personas con un estatus y prerrogativas distintas frente a los Sujetos Regulados respecto a los servicios que estos prestan y las relaciones que debido a estos

servicios se derivan que, de esta manera, Consumidor será la persona que contrata directamente un servicio con el Sujeto Regulado, es decir, la que mantiene un negocio jurídico con dicho Sujeto Regulado, mientras que por su parte, el Usuario es aquel que, sin contratar los servicios del Sujeto Regulado, accede a prestaciones de dicho Sujeto Regulado, principalmente, en el contexto de la relación entre el Usuario y un Consumidor (por ejemplo, la validación de un Certificado) teniendo el Usuario unos derechos más limitados que el Consumidor;

CONSIDERANDO: Que las prerrogativas que se instrumentan para los Consumidores y Usuarios de los servicios prestados por los Sujetos Regulados deben tener un carácter irrenunciable, procurándose con tal carácter el reconocimiento y protección efectiva e indefinida de los derechos de los Consumidores y Usuarios;

CONSIDERANDO: Que debido a la especialidad del sector del Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales se hace necesario la articulación de una serie de derechos para los Consumidores y Usuarios de los servicios prestados por los Sujetos Regulados, debiendo ser estos derechos coherentes con la especialidad de dicha materia;

CONSIDERANDO: Que el adecuado equilibrio entre Consumidores y Usuarios, por un lado, y Sujetos Regulados, por otro, precisa igualmente del reconocimiento de ciertos derechos de los Sujetos Regulados en relación con tales Consumidores y Usuarios;

CONSIDERANDO: Que el reconocimiento efectivo de los derechos de los Consumidores y Usuarios conlleva necesariamente la existencia de vías para exigir el cumplimiento de los mismos, siendo necesaria la instauración de un proceso sencillo y expeditivo de reclamación para los Consumidores y Usuarios en lo que respecta a las actividades de los Sujetos Regulados;

CONSIDERANDO: Que corresponde al **INDOTEL** como órgano regulador de los Sujetos Regulados, velar para que las condiciones de contratación que medien entre los Consumidores y los Sujetos Regulados sean justas y equilibradas;

CONSIDERANDO: Que el **INDOTEL** cuenta con un poder sancionador frente a los Sujetos Regulados, pudiendo sancionarlos cuando estos lesionen los derechos de los Consumidores y Usuarios;

CONSIDERANDO: Que no obstante las sanciones administrativas que el **INDOTEL** pueda imponer a los Sujetos Regulados, subsisten otras vías de derecho para los Consumidores y Usuarios para reclamar el respeto y resarcimiento de sus derechos cuando sean violentados por los Sujetos Regulados, independientemente de la actuación de la acción pública cuando proceda;

CONSIDERANDO: Que el propósito de la Norma Complementaria sobre los derechos de los Consumidores y Usuarios de los servicios prestados por los Sujetos Regulados es proveer un marco legal suficiente para el efectivo reconocimiento y defensa de los derechos de los Consumidores y Usuarios, tratando de no romper el equilibrio que debe primar en las relaciones de estos con los Sujetos Regulados;

CONSIDERANDO: Que la Agenda Regulatoria del **INDOTEL**, creada mediante Resolución No. 42-03, de fecha 17 de marzo de 2003, prevé la creación de una Norma Complementaria a la

Ley 126-02 y a su Reglamento de aplicación, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios;

CONSIDERANDO: Que entre los comentarios presentados por la empresa **VERIZON DOMINICANA, C. POR A.** respecto de la Norma Complementaria de la Ley No. 126-02 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios, en su versión puesta en consulta pública, se encuentra el siguiente:

“No hay base legal para crear cuerpos colegiados ni establecer reglas para la solución de conflictos en esta materia. En primer lugar, es preciso indicar que en esta norma, entendemos que el INDOTEL ha incurrido en una labor de creación legislativa que claramente contraviene sus atribuciones bajo la Ley y aún bajo la Ley General de Telecomunicaciones, así como la Constitución de la República. Tratar de introducir figuras como los “cuerpos colegiados” y el procedimiento para la solución de conflictos, constituye un claro desvío de los propósitos de la Ley, de la Ley General de Telecomunicaciones y de la finalidad para la cual dichos órganos “para jurisdiccionales” fueron creados originalmente.

Los cuerpos colegiados, como órganos de apelación de las decisiones de las prestadoras, son una especie de tribunales arbitrales de consumidores, creados por una ley especial, que es la Ley General de Telecomunicaciones. Con esta norma se pretende “crear” o en el mejor de los casos, darle una atribución adicional a los cuerpos colegiados, sin ningún sostén legal. En tal virtud, entendemos que estas secciones de la norma deben ser eliminadas.

La protección que debe ejercer el INDOTEL con respecto a los consumidores, debe limitarse a establecer reglas claras y salvaguardas, de tal modo que los Sujetos Regulados no se aprovechen de su posición.

Además, la estructura que el INDOTEL propone crear tiene un costo y ese costo, como señalamos previamente, provendrá de la fuente principal de financiamiento del INDOTEL que lo constituye el CDT. Entendemos que distraerlos para administrar las instituciones claramente ilegales que se crean con la norma, sería abortar su finalidad”

“Cuerpos colegiados. En relación con los artículos 28 y siguientes ya expusimos nuestro parecer. Entendemos que estas secciones deben ser eliminadas en relación con la creación de los cuerpos colegiados y el procedimiento para la solución de conflictos.”

CONSIDERANDO: Que el Consejo Directivo, luego de haber evaluado la observación planteada por **VERIZON**, entiende pertinente lo sugerido, por lo que modificará la Norma que será aprobada con esta resolución;

CONSIDERANDO: Que **VERIZON DOMINICANA, C. POR A.** expuso también en sus comentarios, lo siguiente:

“Concepto de consumidor razonable. Revisando en detalle la norma, nos encontramos que al igual que en la reglamentación de consumidores vigentes para las telecomunicaciones, es necesario introducir el concepto del “consumidor razonable”. El Estado paternalista y protector de los consumidores, más que proteger los derechos de estos, lo que hace es fomentar la ignorancia y consumidores minusválidos que se recuestan en el Estado, como el gran protector.

La obligación del INDOTEL debe ser más de orientador y educador, sin descontar su capacidad sancionadora. Pero el consumidor por el cual debe velar, no puede ser el consumidor no diligente. En ese sentido, recomendamos la revisión de los artículos 2 y 3 de esta norma para modificar la definición de consumidor, incorporando el criterio de "consumidor razonable", que debe ser aquél que ejerce el debido cuidado en las transacciones en la cual se involucra."

CONSIDERANDO: Que ciertamente, el propósito de la Norma Complementaria no es el de amparar a consumidores no diligentes o "no razonables" en lo que respecta a las transacciones en las cuales actúan; que, sin embargo, este Consejo estima que la redacción actual de la Norma Complementaria se encuentra perfectamente alineada con este espíritu, sin que encontremos disposición alguna que permita suponer que un consumidor no diligente vaya a encontrar protección;

CONSIDERANDO: Que lógicamente, la falta de diligencia del consumidor será oponible por el Sujeto Regulado en caso de que proceda. Sin embargo, esto no justifica que se deba introducir una categoría como la de "consumidor razonable" que podría llegar a exigir al consumidor una prueba de que cualifica como tal, esto es, que es "diligente" o "razonable" cosa que puede ser considerado como una prueba de imposible práctica, ya que supone de hecho demostrar que "nunca se ha llevado a cabo acción alguna no diligente", lo que es materialmente imposible, por lo cual el artículo comentado no será modificado en el texto de la Norma que será aprobada en el dispositivo de esta resolución;

CONSIDERANDO: Que **VERIZON DOMINICANA, C. POR A.** planteó también, en sus comentarios a la Resolución No. 077-05, lo siguiente:

"Renuncia de derechos. Por otra parte, las normas del Código Civil sobre la validez de los contratos, son suficientes para la salvaguardia de la buena fe y la protección de los consumidores, y son estas las que deben aplicarse efectivamente. Entre estas se hallan las relativas al derecho a contratar libremente y a la libertad de elección. En tal sentido mientras que el contrato cumpla con los requisitos mínimos exigidos y no sea contrario a las normas de orden público, las partes podrán contratar bajo cualquier vía¹.

De ahí que la irrenunciabilidad total de derechos que establece el artículo 4 de la norma, es a nuestro juicio excesiva. Como ejemplo de derechos renunciables, está la exigencia del idioma en los convenios suscritos entre los clientes y los Sujetos Regulados, lo cual puede ser perfectamente pactado por las partes sin que ello implique una vulneración a sus derechos fundamentales. De ahí que sugerimos que se establezca expresamente en dicho artículo que los Sujetos Regulados no pueden "unilateralmente" modificar los derechos reconocidos en esa sección, pero que las partes pueden hacerlo si es de común acuerdo."

CONSIDERANDO: Que las normas de Derecho Civil parten de una situación de igualdad entre partes que no se da a priori en el caso de la relación entre consumidor y Sujeto Regulado, cosa que obliga a que, de forma distinta a lo que acontece en el caso del Derecho Común, las disposiciones destinadas a la tutela de los consumidores – como ocurre con la Norma Complementaria ahora tratada - tengan carácter imperativo y queden excluidas del ámbito de la autonomía de voluntad de las partes;

¹ Vid. Arts. 6, 1108, 1134 y 1135 del Código Civil Dominicano.

CONSIDERANDO: Que esta concepción es la que prima a nivel internacional y es la que consideramos necesario que se mantenga en la Norma Complementaria ahora comentada, todo ello al punto de garantizar una adecuada protección de los consumidores y usuarios, en consecuencia, la Norma Complementaria que será aprobada de manera definitiva mediante esta resolución no será modificada respecto de la versión puesta en consulta pública, de acuerdo con lo arriba expuesto;

CONSIDERANDO: Que **VERIZON DOMINICANA, C. POR A.** expuso en sus comentarios sobre la norma de que se trata, lo siguiente:

“Acceso a información del Sujeto Regulado. Para el requerimiento de la información que el Sujeto Regulado debe suministrar al consumidor o usuario, conforme los artículos 5 y 6 de la norma, debe bastar que la misma se encuentre en la página web del Sujeto Regulado, sin necesidad de que el mismo deba entregar un dossier con documentos físicos o digitales remitidos vía correo electrónico a quien le contacte.”

CONSIDERANDO: Que el Consejo Directivo, luego de haber evaluado la observación planteada por **VERIZON**, entiende pertinente lo sugerido; que no obstante, es preciso puntualizar lo siguiente (que será igualmente incorporado a la modificación a introducir en la Norma ahora tratada):

1. En algunos casos - particularmente cuando se trate de información a ser remitida al consumidor/usuario de forma individual (Ej. Art. 5.1, (e) de la actual redacción de la Norma), no será suficiente con publicar dicha información en una página Web;
2. En ningún caso la publicación de la información en una Web podrá vulnerar otras Normas, en particular, las de Difusión de Información por Sujetos Regulados y Protección de Datos;
3. La información publicada en la página Web deberá realizarse en lo que en la normativa internacional sobre contratación electrónica se conoce como "soporte duradero"; esto es, que deberá poder almacenarse e imprimirse de forma sencilla por el consumidor/usuario;

CONSIDERANDO: Que entre los comentarios de **VERIZON DOMINICANA, C. POR A.**, se encuentra también el siguiente:

“Publicidad no solicitada. Sugerimos que el párrafo 10.1 se modificado de tal forma, que se limite a obligar al Sujeto Regulado a no continuar la remisión de publicidad a un tercero que la rechace expresamente.”

CONSIDERANDO: Que la redacción de la Norma tuvo en cuenta la posibilidad de establecer - como ocurre en otras jurisdicciones, en particular, de Estados miembros de la Unión Europea - un criterio "OPT-OUT" para el envío de mensajes publicitarios no deseados; que sin embargo, finalmente se eligió el criterio "OPT-IN" al ser éste un método más proteccionista para con la intimidad de los consumidores y usuarios; que además, también se tuvo en cuenta que los sistemas "OPT-OUT" establecidos en otras jurisdicciones protegen razonablemente a los usuarios ya que actúan en paralelo con todo un desarrollo normativo bien implantado en lo que atañe a la Protección de Datos (Ej. Existen numerosas "Listas Robinson"), cosa que consideramos que no se da en la actualidad en la República Dominicana; que, en

consecuencia, entendemos que no debe modificarse la Norma Complementaria en este aspecto;

CONSIDERANDO: Que otro de los comentarios de **VERIZON DOMINICANA, C. POR A.** sobre la Norma que nos ocupa es el que a continuación se transcribe:

“Suspensión o revocación de certificados. Entendemos que en el párrafo 11.1 debe aclararse que para que un consumidor pueda ejercer su derecho de suspensión o revocación del certificado que posea, debe estar al día en el pago de los honorarios que adeude al Sujeto Regulado. Esto, obviamente, independientemente del derecho del Sujeto Regulado de suspender el servicio por falta de pago, en el caso de que ello ocurra.”

CONSIDERANDO: Que la suspensión o revocación del Certificado debe ser totalmente independiente del pago del servicio por el usuario; que, en caso de que un usuario no satisfaga los importes debidos, el Sujeto Regulado tendrá, por supuesto, derecho a instar contra tal usuario todas las acciones que en Derecho procedan para obtener la satisfacción de sus legítimos intereses, pero no podrá impedir que se suspenda o revoque el Certificado;

CONSIDERANDO: Que, asimismo, dicha suspensión o revocación perturbaría gravemente la seguridad del sistema de Firma Digital al existir Certificados en desuso e incluso inseguros, pero que estarían en vigor (es decir, serían susceptibles de soportar Firmas Digitales) únicamente por no haberse suspendido o revocado deliberadamente por falta de pago del usuario; que, en consecuencia, la Norma Complementaria que será aprobada de manera definitiva mediante esta resolución no será modificada respecto de la versión puesta en consulta pública, de acuerdo con lo arriba expuesto;

CONSIDERANDO: Que **VERIZON DOMINICANA, C. POR A.** expuso también en sus comentarios, lo siguiente:

“Cumplimiento de términos y condiciones. Como comentario de forma, los artículos 15 y 19 de la norma están vinculados, por lo que sugerimos que se fusionen como una sola disposición que establezca los derechos y obligaciones recíprocos de las partes que implica el respeto de los términos y condiciones que establezca el Sujeto Regulado.”

CONSIDERANDO: Que el comentario tiene un fundamento claro, conciso y de peso y en consecuencia, la Norma será modificada en ese aspecto;

CONSIDERANDO: Que **VERIZON DOMINICANA, C. POR A.** presentó también el siguiente comentario a la Resolución No. 077-05:

“Atención efectiva. El párrafo 20.1 de la norma en cuestión hace referencia a que los Sujetos Regulados poseen una obligación de recepción y atención “efectiva” a las reclamaciones de los usuarios.

En este sentido es importante que en el mismo se aclare que el término “efectivo” implica la capacidad de producir el resultado para el cual fue concebido, pues la

producción de un resultado desfavorable al reclamante no demuestra, por sí sólo, la inexistencia de tal efectividad”².

CONSIDERANDO: Que el Consejo Directivo, luego de haber evaluado la observación planteada por **VERIZON**, entiende pertinente lo sugerido, por lo que se añadirá a la Norma que sea aprobada en esta resolución, un Párrafo al respecto;

CONSIDERANDO: Que la empresa **VERIZON DOMINICANA, C. POR A.** expuso en sus comentarios, lo siguiente:

“Formas de comunicación. Sugerimos que en el párrafo II de la sección 20.3, se establezca que la forma de respuesta del Sujeto Regulado a la reclamación del consumidor, debe ser por cualquier medio que demuestre la entrega de la respuesta. Esto así porque puede haber medios más onerosos que otros para responder y el Sujeto Regulado puede contar con la habilidad de responder de manera tal que el consumidor no vea vulnerado sus derechos y el Sujeto Regulado no incurra en costos extraordinarios.”

CONSIDERANDO: Que según se señala en el propio artículo 19.3, Párrafo II, el consumidor o usuario tiene derecho a elegir el método de comunicación *“de entre los ofertados por el Sujeto Regulado;* tales métodos ofertados por el Sujeto Regulado entendemos que serán seleccionados por los Sujetos Regulados de forma tal que puedan contestar a las solicitudes de los consumidores y/o usuarios de forma no excesivamente onerosa; que en consecuencia, debería ser irrelevante para el Sujeto Regulado el deber de contestar al consumidor o usuario por el mismo canal elegido por éste ya que dicho canal será uno de los ofertados originariamente por el Sujeto Regulado, por lo entendemos que no debe modificarse la Norma Complementaria en este aspecto;

CONSIDERANDO: Que otro de los comentarios de **VERIZON DOMINICANA, C. POR A.** sobre la Norma que nos ocupa es el que se copia a seguidas:

“Seguro de responsabilidad. El deber de contar con un seguro de responsabilidad, establecido en el artículo 24, debe ser desde ahora determinado, a fin de permitir a los interesados conocer los costos que tendría su operación como cualquiera de las entidades establecidas en el Reglamento. Sugerimos que se incluya desde ahora un monto o unos rangos dependiendo del número de suscriptores o clientes.”

CONSIDERANDO: Que el monto y características del seguro debe ser determinado caso por caso atendiendo a la actividad concreta del Sujeto Regulado, no siendo posible especificarlo en la Norma Complementaria; que los servicios prestados y volumen de actividad y riesgo a cubrir pueden ser radicalmente distintos entre Sujetos Regulados, cosa que no permite abundar en detalles sobre el seguro en la Norma Complementaria; que, adicionalmente, es preciso resaltar que este Consejo Directivo ha dictado la Resolución No. 113-06, de fecha 12 de julio de 2006, la cual decide sobre el monto de la fianza o seguro de responsabilidad que deben contratar las entidades que soliciten ser acreditadas como entidad de certificación, para cubrir los posibles daños y perjuicios que puedan causar a los suscriptores de certificados digitales;

²Cfr. Caso Velásquez Rodríguez. Corte Interamericana de Derechos Humanos (CIDH). Sentencia del 29 de julio de 1988. Párr. 61; Caso Godínez Cruz. CIDH. Sentencia del 20 de enero de 1989. Párr. 64; Caso José Francisco Gallardo. CIDH.

CONSIDERANDO: Que **VERIZON DOMINICANA, C. POR A.** presentó también el siguiente comentario a la Resolución No. 077-05:

“Asuntos susceptibles de reclamación. Como comentario de forma, sugerimos fusionar los literales h) e i) del artículo 26 pues ambos se refieren exactamente a lo mismo.”

CONSIDERANDO: Que el comentario tiene un fundamento claro, conciso y de peso y en consecuencia, los literales serán refundidos, conforme se dispondrá en la parte dispositiva de esta resolución, renumerándose el resto de la Norma según proceda;

CONSIDERANDO: Que la empresa **VERIZON** expuso también en sus comentarios a la norma en cuestión, lo siguiente:

“Denuncias de carácter penal. El artículo 76 de esta norma debe ser radicalmente reformado conforme las disposiciones que establece el Nuevo Código Procesal Penal. Esto así, porque otorga al INDOTEL un carácter de cuasi-Ministerio Público, estableciendo incluso un procedimiento para la remisión de asuntos a la Procuraduría Fiscal correspondiente.

Estas disposiciones no tienen ningún sentido pues aparenta que el INDOTEL se convierte en apoderado del usuario o consumidor, asumiendo un papel protagónico frente a la justicia, lo cual contraría el derecho personal de reclamación que tiene la víctima³. No se trata aquí de una acción popular, sino de una acción individual de un usuario o consumidor alegadamente afectado por el hecho de un Sujeto Regulado.

Esta disposición debe limitarse a indicar que en caso de violación a la legislación penal, el caso será diferido por ante la jurisdicción correspondiente.”

CONSIDERANDO: que el comentario anterior se refiere al artículo 59 de la Norma Complementaria; dicha Norma Complementaria no pretende en caso alguno otorgar al **INDOTEL** el carácter de apoderado o representante de los consumidores o usuarios sino, únicamente, de facilitador del ejercicio de las acciones por los consumidores o usuarios ante la institución pública que proceda; que, en tal virtud, entendemos que no debe modificarse la Norma Complementaria en el aspecto comentado por **VERIZON**, previamente transcrito;

CONSIDERANDO: Que **VERIZON DOMINICANA, C. POR A.** presentó también el siguiente comentario a la Resolución No. 077-05:

“Contrataciones. Consideramos que en lo relacionado con la contratación deberán detallarse, además de los requisitos de información exigidos al prestador de servicios en el artículo 5 de la norma, los siguientes:

- 1. Los diferentes pasos técnicos que deben darse para celebrar un contrato cuando el mismo es hecho por vía electrónica;*
- 2. La obligación del Sujeto Regulado, de acusar recibo del pedido de contratación, conforme a las prácticas habituales;*
- 3. Forma de pago de las obligaciones surgidas con el contrato;*

³ Ver artículos 37 y siguientes del Nuevo Código Procesal Penal, en relación con las infracciones de carácter privado.

4. *Lugar de celebración del contrato: El contrato celebrado por vía electrónica, se presume celebrado en el lugar donde el destinatario del servicio efectúe su pedido;*
5. *Ley aplicable y jurisdicción competente;*
6. *Solución judicial o extrajudicial a los conflictos.*

En general, como dijimos, en las contrataciones prima la autonomía de la voluntad y el derecho de las partes de establecer los términos y condiciones que ellas entiendan.

En los contratos de adhesión, el principio de libertad de contratar y de autonomía de voluntad de las partes se mantiene toda vez que es la parte que desea adquirir el servicio es la que decide si acepta o no dichos términos y reglamentaciones. Su validez, en consecuencia, no es discutida. Esta fórmula de la contratación, llamada en masa, es un fenómeno que constituye actualmente quizás el más importante dato de la influencia de las corrientes económicas en el Derecho Civil.

Es el consumidor o usuario, quien acepta los términos y condiciones adhiriéndose, por tanto, de forma plena y sin reservas a las condiciones de uso respectivas y, muy especialmente, a los términos de contratación de los servicios solicitados. El consumidor que no esté de acuerdo con los términos que ofrezca un Sujeto Regulado, siempre tiene la opción de contratar con otro que le ofrezca lo que persigue. El ejercicio del derecho a la opción constituye una manifestación de la libertad de contratación de la que disfruta el consumidor.

Consecuencia de ello, en este tipo de casos INDOTEL no debe tener potestad de ejercer un control previo de los tipos de contratos que establezcan los Sujetos Regulados con los consumidores y usuarios, a los fines de no mermar los principios de la autonomía de la voluntad y de libertad de contratación.”

CONSIDERANDO: Que en general, es razonable el comentario de **VERIZON** relativo a la información a suministrar al consumidor, por lo que se realizarán, en el dispositivo de esta decisión, las correspondientes modificaciones a la Norma Complementaria; que, no obstante, debemos realizar las siguientes puntualizaciones, que serán igualmente introducidas en la Norma:

1. En el caso de contratos con consumidores, el contrato debe entenderse celebrado en el lugar de residencia del consumidor;
2. El consumidor podrá entablar la acción tanto ante los tribunales de su domicilio como ante los del domicilio de su contraparte, a elección del consumidor demandante. La contraparte sólo podrá entablar una acción contra el consumidor ante los tribunales del domicilio de este último. Los acuerdos de elección de tribunal no prevalecerán sobre las anteriores reglas a no ser que sea el consumidor el que los alegue para entablar la acción ante otros tribunales;
3. La ley elegida por las partes no podrá tener como consecuencia que el consumidor se vea privado de la protección que le otorgan las normas imperativas (es decir, que no puedan ser descartadas en uso de la autonomía de la voluntad) de la ley de la residencia del consumidor;
4. La forma de pago aparece ya mencionada en la actual redacción de la Norma (véase el art. 5.1, (h) a este respecto);

CONSIDERANDO: Que las puntualizaciones mencionadas anteriormente tienen carácter proteccionista para con el consumidor (básicamente no privarle de la protección que le brindan las normas imperativas del lugar de su residencia) y responden en todo caso a estándares internacionales⁴;

CONSIDERANDO: Que en lo que atañe a la libertad de las partes para pactar, la modificación no se acepta de acuerdo con lo mencionado en el numeral 3 anterior;

CONSIDERANDO: Que otro de los comentarios de **VERIZON DOMINICANA, C. POR A.** a la Resolución No. 077-05, es el que se presenta a seguidas:

“Cláusulas abusivas. Sólo justificamos la intervención del INDOTEL, en caso de detección de cláusulas abusivas, como se consigna en el párrafo 76.3 de la norma. Sin embargo, entendemos que corresponde al INDOTEL dictar una resolución motivada con la indicación de que una cláusula es abusiva y solicitando del Sujeto Regulado su modificación.

Esta decisión del INDOTEL debe ser objeto de recurso por ante las instancias correspondientes.”

CONSIDERANDO: Que el Consejo Directivo, luego de haber evaluado la observación planteada por **VERIZON**, entiende pertinente lo sugerido, por lo que se añadirá a la Norma que sea aprobada en esta resolución, los cambios necesarios en la actual redacción de la Norma;

CONSIDERANDO: Que la empresa **VERIZON DOMINICANA, C. POR A.** expuso en sus comentarios, lo siguiente:

“Graduación de las sanciones. Entendemos que debe excluirse toda referencia a daños y perjuicios en la graduación de las sanciones. Los daños y perjuicios deben ser acordados por un tribunal del orden judicial y no por el INDOTEL.”

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo ha estimado oportuno el comentario avanzado por **VERIZON DOMINICANA, C. POR A.**, toda vez que la magnitud de los daños y el eventual perjuicio sufrido, aún cuando son simples criterios de valoración, son ajenos a la esfera de acción de este órgano regulador y, como tal, independientes de cualquier acción de carácter administrativo; que, en tal virtud, procede realizar la modificación correspondiente en el texto de la Norma a ser aprobado;

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

2) VISTA: La Ley de Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales, No. 126-02, de fecha 4 del mes de septiembre de 2002, en sus disposiciones citadas;

VISTO: El Reglamento de Aplicación de la Ley No. 126-02, aprobado por el Decreto del Poder Ejecutivo número 335, de fecha 8 de abril de 2003;

⁴ Véase a este respecto los artículos 14 y 15 del Convenio relativo a la Competencia Judicial y a la Ejecución de Resoluciones Judiciales en Materia Civil y Mercantil hecho en Lugano el 16 de septiembre de 1988 y el artículo 5 del Convenio sobre la Ley Aplicable a las Obligaciones Contractuales, hecho en Roma el 19 de junio de 1980 (80/934/CEE).

VISTA: La Resolución No. 42-03, dictada por el Consejo Directivo del **INDOTEL** en fecha 17 de marzo de 2003, mediante la cual se aprueba el Reglamento de Aplicación a la Ley No. 126-02, sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firma Digital y la Agenda Regulatoria en materia de Comercio Electrónico de la República Dominicana;

VISTA: La Resolución del Consejo Directivo del **INDOTEL** No. 077-05, de fecha 23 de junio de 2005, que ordenó el inicio del proceso de Consulta Pública para dictar las “Normas Complementarias” de la Ley No. 126-02, sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales;

VISTA: La Resolución No. 113-06; dictada por el Consejo Directivo del **INDOTEL** en fecha 12 de julio de 2006, la cual decide sobre el monto de la fianza o seguro de responsabilidad que deben contratar las entidades que soliciten ser acreditadas como entidad de certificación, para cubrir los posibles daños y perjuicios que puedan causar a los suscriptores de certificados digitales;

3) VISTOS: Los Códigos Civil, Penal, de Procedimiento Civil y el Nuevo Código Procesal Penal de la República Dominicana;

VISTO: El escrito depositado por **VERIZON DOMINICANA, C. POR A.**, con motivo de su participación en el proceso de Consulta Pública dispuesto por la Resolución del Consejo Directivo No. 077-05;

OIDOS: Los representante autorizados de **VERIZON DOMINICANA, C. POR A** ante el Consejo Directivo del **INDOTEL** durante la audiencia pública celebrada en fecha 26 de octubre de 2005;

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

RESUELVE:

PRIMERO: ACOGER, parcialmente, los comentarios presentados por la empresa **VERIZON DOMINICANA, C. POR A.**, con ocasión del proceso de consulta pública iniciado mediante la Resolución No. 077-05, de este Consejo Directivo, para dictar la Norma Complementaria de la Ley No. 126-02 sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales sobre **Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios**, conforme a lo que ha sido indicado en el texto de esta resolución; **DISPONIENDO** la integración de todos los cambios señalados en el cuerpo de la presente resolución en la versión definitiva de la Norma Complementaria de la Ley No. 126-02 sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales sobre **Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios** que se aprueba mediante este documento.

SEGUNDO: APROBAR la Norma Complementaria de la Ley No. 126-02 sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales sobre **Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios**, cuyo texto íntegro se transcribe a continuación:

**NORMA COMPLEMENTARIA
SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y
USUARIOS**

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

ART. 1.- OBJETO

- 1.1 Las disposiciones de la presente Norma se dictan en desarrollo de lo dispuesto en los artículos 43 de la Ley No. 126-02 y 47 del Reglamento de Aplicación, los cuales otorgan al INDOTEL la potestad de poder dictar la Norma Complementaria sobre protección de los derechos de los Consumidores y Usuarios en relación con los productos y servicios que ofrezcan los Sujetos Regulados en su condición de tales.
- 1.2 La presente Norma regula lo siguiente:
- (a) Los derechos y deberes de los Consumidores, Usuarios y Sujetos Regulados en lo que respecta a los productos y servicios que ofrezcan éstos últimos en su condición de tales;
 - (b) Los procedimientos de protección de los derechos de los Consumidores que el INDOTEL pone a disposición de éstos en lo que respecta los productos y servicios que reciban de los Sujetos Regulados;
 - (c) Las normas de seguridad que habrán de observarse por los Sujetos Regulados durante la recogida, uso, tratamiento y conservación de la información y datos de los Consumidores y Usuarios;
 - (d) El alcance de la responsabilidad que habrán de asumir los Sujetos Regulados frente a los Consumidores y Usuarios respecto a los productos que les suministren y servicios que les presten.
- 1.3 Los derechos y obligaciones recogidos en la presente Norma tanto para los Consumidores y Usuarios como para los Sujetos Regulados se entenderán sin perjuicio de aquellos otros derechos y obligaciones que puedan serles aplicables de conformidad con lo previsto en otras disposiciones normativas.

ART. 2.- DEFINICIONES

A los efectos de esta Norma, los siguientes términos cuando sean utilizados con letras mayúsculas según se indica, tendrán el significado que se establece a continuación:

- (a) "Caso de Denuncia": requerimiento interpuesto por un Consumidor o

Usuario o su representante autorizado ante el INDOTEL como consecuencia de la violación a una de las disposiciones establecida en las leyes, reglamentos y/o resoluciones del INDOTEL, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 57 y siguientes de esta Norma;

- (b) "Caso de Queja": requerimiento interpuesto por un Consumidor o Usuario o su representante autorizado ante el INDOTEL, ante la violación a una de las disposiciones establecidas en la presente Norma, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 54 y siguientes de ésta;
- (c) "Centro de Atención al Consumidor y al Usuario": según se regula en el artículo 19 de esta Norma;
- (d) "Certificado": es el Documento Digital emitido y firmado digitalmente por una Entidad de Certificación o Proveedor de Servicios de Firma Electrónica, que identifica unívocamente a su titular, durante el periodo de vigencia del Certificado, con una Clave Criptográfica Pública incluida en el Certificado y su correspondiente Clave Criptográfica Privada asociada, cuyo propósito no es necesariamente constituirse en prueba de que dicho titular es la fuente o el originador del contenido de un Documento Digital o Mensaje de Datos que incorpore su Certificado asociado. En todo caso, los Certificados Digitales serán considerados como un tipo de Certificados;
- (e) "Certificado Digital": es el Documento Digital emitido y firmado digitalmente por una Entidad de Certificación, que identifica unívocamente a un Suscriptor durante el periodo de vigencia del Certificado, y que se constituye en prueba de que dicho Suscriptor es la fuente o el originador del contenido de un Documento Digital o Mensaje de Datos que incorpore su Certificado asociado;
- (f) "Cláusulas Abusivas": son aquellas disposiciones contractuales que impliquen limitación o renuncia a los derechos del Consumidor establecidos en la presente Norma; o bien prevean beneficios desproporcionados a favor del Sujeto Regulado, resultando gravosas al Consumidor;
- (g) "Clave Criptográfica Privada": es el valor o valores numéricos o caracteres binarios que, utilizados conjuntamente con un procedimiento matemático conocido, sirven para generar la Firma Digital de un Mensaje de Datos o de un Documento Digital;
- (h) "Clave Criptográfica Pública": es el valor o valores numéricos o caracteres binarios que son utilizados para verificar que una Firma Digital fue generada con la Clave Privada del Suscriptor del Certificado Digital que ha emitido el Mensaje de Datos o el Documento Digital;
- (i) "Consumidor": es la persona natural o jurídica que contrata o solicita los servicios que presta un Sujeto Regulado atendiendo a las funciones que le corresponden como tal, comprendiendo, entre otros, a los Suscriptores;

- (j) "Contratos de Adhesión": son los contratos redactados previa y unilateralmente por un Sujeto Regulado sin que el Consumidor se encuentre en condiciones de negociar o variar sustancialmente sus términos y cláusulas, ni evitar su suscripción si deseara adquirir el producto u obtener el servicio que oferte el Sujeto Regulado;
- (k) "Datos de Carácter Personal": cualquier información concerniente a personas naturales identificadas o identificables. Los datos relativos a personas jurídicas no serán considerados Datos de Carácter Personal, sin perjuicio de aquellos datos relativos a personas naturales que se encuentren vinculadas a dichas personas jurídicas que si podrán ser considerados como Datos de Carácter Personal, comprendiendo, entre otros, los datos de sus representantes, apoderados o trabajadores;
- (l) "Documento Digital": es la información codificada en forma digital sobre un soporte lógico o físico, en la cual se usan métodos electrónicos o similares que se constituyen en representación de actos, hechos o datos jurídicamente relevantes;
- (m) "Entidad de Certificación": es aquella institución o persona jurídica autorizada conforme a la Ley No. 126-02, el Reglamento de Aplicación y las Normas Complementarias dictadas por el INDOTEL al respecto, que está facultada para emitir Certificados en relación con las Firmas Digitales de las personas, ofrecer o facilitar los servicios de registro y Estampado Cronológico de la transmisión y recepción de Mensajes de Datos, así como cumplir otras funciones relativas a las comunicaciones basadas en las Firmas Digitales;
- (n) "Estampado Cronológico": es la indicación de la fecha y la hora ciertas, asignada a un documento o registro electrónico por una Entidad de Certificación y firmada digitalmente por ésta;
- (o) "Estatus": en relación con un Certificado Digital u otro tipo de Certificado, estado de vigencia, Revocación, Suspensión o reactivación en el que se encuentra en el momento en que tal Estatus se consulta;
- (p) "Firma Digital": se entenderá como un valor numérico que se adhiere a un Mensaje de Datos o Documento Digital y que, utilizando un procedimiento matemático conocido, vinculado a la clave del Iniciador y al texto del Mensaje o Documento, permite determinar que este valor se ha obtenido exclusivamente con la clave del Iniciador y el texto del Mensaje o Documento, y que el Mensaje o Documento inicial no ha sido modificado después de efectuada la transmisión;
- (q) "INDOTEL": Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones, órgano regulador de las telecomunicaciones y del comercio electrónico, documentos y Firmas Digitales, de conformidad con las Leyes No.153-98 y126-02, respectivamente;
- (r) "Información Privada": toda información y datos sobre los Consumidores

y/o Usuarios que les sea suministrada o a la que accedan los Sujetos Regulados en relación con los servicios que prestan como tales o que sea generada por los Sujetos Regulados a partir de dicha información o datos;

- (s) "Iniciador": es quien, directamente o a través de terceros que actúan en su nombre, presenta o transmite un Documento Digital o un Mensaje de Datos;
- (t) "Ley No. 126-02": Ley de Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales, número 126-02;
- (u) "Mensaje de Datos": es la información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos o similares como pudieran ser, entre otros, el intercambio electrónico de datos denominado EDI por sus siglas en inglés, o el correo electrónico;
- (v) "Norma": la presente Norma sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios, incluidas las modificaciones que en un futuro se puedan producir en la misma;
- (w) "Normas Complementarias": normas dictadas por el INDOTEL en desarrollo de la Ley No. 126-02 y el Reglamento de Aplicación, para regular áreas específicas de esta materia;
- (x) "Políticas de Certificación": son las reglas definidas por las Entidades de Certificación y aprobadas por el INDOTEL, en las que se establecen los criterios de emisión y utilización de los Certificados Digitales;
- (y) "Prácticas de Auditoría": es el conjunto de información relativa al procedimiento que deberá llevar a cabo el INDOTEL o un auditor externo para realizar la revisión contable, la revisión de la adopción y mantenimiento de la infraestructura y medidas necesarias para la seguridad, así como las operaciones en general realizadas por el Sujeto Regulado en el ejercicio de su actividad social;
- (aa) "Prácticas de Certificación": es el conjunto de información relativa al cumplimiento de los requisitos de autorización y operación que debe publicar cada Entidad de Certificación según lo establecido en el artículo 37 de la Ley No 126-02;
- (bb) "Proveedor de Servicios de Firma Electrónica": es toda persona moral, nacional o extranjera, pública o privada, que preste servicios de certificación, y cuyos Certificados de Firma Electrónica no sirvan para soportar firmas con valor legal de Firma Digital, sin perjuicio de los demás servicios que pueda realizar;
- (cc) "Publicidad Engañosa": todo tipo de publicidad, cuyo contenido induzca o pueda inducir a error, engaño o confusión al Consumidor, actual o potencial, en cuanto a las características, condiciones de prestación y comercialización, incluyendo el precio o la calidad del producto o servicio

ofrecido por los Sujetos Regulados, 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;

- (dd) "Reclamación": en el contexto del Sistema de Solución de Controversias, es el requerimiento que podrá interponer un Consumidor o Usuario o sus representantes autorizados ante el Sujeto Regulado para manifestar su inconformidad o queja por cualquier situación relativa a los productos o servicios suministrados, prestados o recibidos;
- (ee) "Recurso de Queja": según se regula en los artículos 38 y siguientes de esta Norma;
- (ff) "Reglamento de Aplicación": Reglamento de Aplicación de la Ley No. 126-02, aprobado mediante el Decreto No. 335-03;
- (gg) "Salario Mínimo": será el salario mínimo nacional más bajo percibido por los trabajadores del sector privado no sectorizado de empresas industriales, comerciales y de servicios, fijado por el Comité Nacional de Salarios de la Secretaría de Estado de Trabajo de la República Dominicana;
- (hh) "Sistema de Solución de Controversias": es el procedimiento de solución de controversias entre Consumidores y Usuarios y Sujetos Regulados que se regula en el Título III de esta Norma;
- (ii) "Sujeto Regulado": las Entidades de Certificación, los Proveedores de Servicios de Firma Electrónica y las Unidades de Registro, así como los proveedores de servicios o infraestructura de soporte operacionalmente vinculados con estas en la medida de su relación contractual;
- (jj) "Suscriptor": es la persona que contrata con una Entidad de Certificación la expedición de un Certificado Digital, para que sea nombrada o identificada en él. Esta persona tiene la obligación de mantener bajo su estricto y exclusivo control el procedimiento para generar su Firma Digital;
- (kk) "Unidad de Registro": es toda persona moral o física, u organismo público, habilitada para validar los datos de identidad de personas naturales y jurídicas Suscriptoras de Certificados y para prestar otros servicios de validación relacionados con las Firmas Digitales, conforme a la autorización otorgada a tales fines por el INDOTEL;
- (ll) "Usuario": es la persona que, sin ser Consumidor, puede, sin embargo, recibir servicios prestados por un Sujeto Regulado atendiendo a las funciones que le corresponden como tal, comprendiendo, entre otros, la validación de la integridad y autenticidad de un Documento Digital o de un Mensaje de Datos con base en un Certificado Digital del Suscriptor originador del Mensaje.

ART. 3.- INTERPRETACIÓN

- 3.1 La presente Norma será siempre interpretada en el sentido de preservar y defender los derechos de los Consumidores y Usuarios respecto a los productos suministrados y servicios prestados por los Sujetos Regulados.
- 3.2 En caso de duda en la aplicación de la presente Norma, se adoptará siempre aquella interpretación que favorezca más a los Consumidores o Usuarios.
- 3.3 Las menciones y remisiones a normas jurídicas contenidas en esta Norma, se entenderán realizadas a aquellas que se encuentren vigentes en el momento de su aplicación, incluyendo sus posibles modificaciones y normas que las complementen o reemplacen.
- Párrafo:** En caso de modificación de estas normas jurídicas, las remisiones previstas en la presente Norma serán interpretadas de la forma que mejor se adapte al propósito inicial de tal remisión.
- 3.4 Todos los plazos que se establecen en la presente Norma se reputan en días calendario. Cuando el día en que venza un plazo establecido en esta Norma corresponda a un día no laborable, el término se extenderá hasta el siguiente día hábil.

TÍTULO II

DERECHOS Y DEBERES DE LOS CONSUMIDORES, USUARIOS Y SUJETOS REGULADOS

CAPÍTULO I

DERECHOS Y DEBERES DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

Sección 1ª

Derechos de los Consumidores y Usuarios

ART. 4.- CARÁCTER IRRENUNCIABLE DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

- 4.1 Los derechos que se reconocen en esta Sección tienen carácter irrenunciable por lo que los Consumidores y Usuarios no podrán renunciar a ellos ni podrán ser derogados por acuerdo entre partes, salvo cuando dicho acuerdo sea más favorable para los Consumidores y Usuarios que lo aquí regulado.
- 4.2 Los acuerdos que contravengan lo previsto en el apartado 4.1 anterior, serán considerados nulos a todos los efectos.

ART. 5.- DERECHO DE LOS CONSUMIDORES A ACCEDER A

INFORMACIÓN DE LOS SUJETOS REGULADOS

5.1 Los Consumidores tienen derecho a que los Sujetos Regulados que les suministren productos o presten servicios en su condición de tales, les proporcionen en español, de forma clara, sencilla, completa, permanente y actualizada, con carácter gratuito y antes de la contratación (en su caso) del producto o servicio por el Consumidor, la siguiente información en lo que sea aplicable a dichos productos o servicios:

- (a) Las características de los productos que suministran y servicios que prestan los Sujetos Regulados, en especial, los concernientes a la validez y alcance de los Certificados emitidos por dichos Sujetos Regulados;
- (b) El número de inscripción del Sujeto Regulado en el registro del INDOTEL en el que, en su caso, deban inscribirse;
- (c) La fecha de expiración de la autorización del INDOTEL de que disponga el Sujeto Regulado para actuar como tal, en caso de que ésta sea obligatoria;
- (d) El Estatus de los Certificados emitidos o reconocidos por el Sujeto regulado;
- (e) Mediante notificación individual al efecto, la circunstancia de que un Certificado del Consumidor emitido por el Sujeto Regulado, ha sido Suspendido o Revocado;
- (f) Los niveles de servicio aplicables a los servicios;
- (g) Las formas y pasos a seguir para la obtención, uso y administración de los productos y servicios;
- (h) El precio y formas de pago de los productos y servicios;
- (i) Deberes de los Consumidores respecto a los productos y servicios;
- (j) Régimen y límites de responsabilidad de los Sujetos Regulados en relación con los productos y servicios que ofertan;

Párrafo: A este respecto, y sin limitación, las Entidades de Certificación deberán comunicar a los Consumidores a quienes presten servicios en los que intervengan Unidades de Registro con las que se encuentren operativamente vinculadas, que las Entidades de Certificación serán las responsables de los actos que lleven a cabo tales Unidades de Registro;

- (k) Domicilio del Sujeto Regulado y los medios que éste pone a disposición del Consumidor para que éste pueda realizar consultas o solicitar información o dirigir sus reclamaciones sobre los productos o servicios que suministre o preste el Sujeto

Regulado, en particular, pero sin limitación, los procedimientos de acceso a los Centros de Atención al Consumidor y al Usuario previstos en el artículo 19 de esta Norma;

- (l) La existencia de un procedimiento de presentación de Reclamaciones que asiste al Consumidor, y los trámites que debe seguir para efectuar tales Reclamaciones ante el Sujeto Regulado;
- (m) Los Certificados Digitales que soporten las Claves Criptográficas Públicas del Sujeto Regulado, en su caso;
- (n) Los reglamentos internos de prestación de sus servicios que deban poner a disposición del público los Sujetos Regulados de acuerdo con la normativa aplicable.

Párrafo I: En particular, pero sin limitación a éstos, se incluirán dentro de los reglamentos mencionados en esta letra (n) las Políticas de Certificación y las Prácticas de Certificación.

Párrafo II: En todo caso, lo previsto en la letra (n) y Párrafo I anteriores no será aplicable a aquellos elementos que pudieran contenerse en dichos reglamentos internos, comprendiendo entre otros, en las Políticas de Certificación o en las Prácticas de Certificación, respecto a los cuales el INDOTEL hubiera acordado su confidencialidad y no divulgación;

- (ñ) El proceso de emisión, Suspensión y Revocación de los Certificados a emitir para el Consumidor;
- (o) Los procedimientos y medidas de seguridad establecidos por el Sujeto Regulado al objeto de proteger la Información Privada del Consumidor en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 21 de esta Norma;
- (p) Los distintos trámites o pasos que deben seguirse para celebrar el contrato electrónico; y
- (q) Los medios técnicos que el Sujeto Regulado pone a disposición de los Consumidores al objeto de identificar y corregir errores en la introducción de los datos.

Párrafo I: La información proporcionada a los Consumidores de acuerdo con lo previsto en este apartado 5.1 deberá encontrarse permanente actualizada. En consecuencia, cualquier variación que lleve a cabo el Sujeto Regulado en elementos sobre los cuales haya informado al Consumidor en cumplimiento de lo regulado en el apartado 5.1 citado, deberá serle notificado a éste por escrito, siendo posible utilizar para ello, entre otros procedimientos, Mensajes de Datos remitidos a la dirección de contacto que, al efecto de recibir este tipo de Mensajes, hubiera proporcionado el Consumidor, en su caso.

Párrafo II: Sin perjuicio de otros procedimientos alternativos de suministro de información que, en su caso, puedan establecer los Sujetos Regulados, la obligación de suministro de información prevista en el presente apartado 5.1 podrá cumplirse - salvo en los casos previstos en el Párrafo III siguiente - mediante la publicación de la información que corresponda de acuerdo con lo aquí mencionado, en una página Web (o página de tecnología similar) propiedad del Sujeto Regulado, siempre que:

- (a) Tal información, se publique en la página índice (o de entrada) de la página Web (o página de tecnología similar) o, en su caso, se incluya en dicha página índice (o de entrada) un hiperenlace suficientemente visible que, mediante su pulsación, dirija al Consumidor a dicha información. En todo caso, tal hiperenlace deberá aludir a las características del contenido al que dirige de forma tal que, al observarlo en la página índice (o de entrada), el Consumidor pueda hacerse una idea cabal del propósito del hiperenlace y del tipo de información al que conduce;
- (b) El Sujeto Regulado haga esfuerzos razonables para dar a conocer entre los Consumidores la existencia de la página Web (o página de tecnología similar) y la forma de acceder a la misma;
- (c) Tal información no precise para su acceso completo e inteligible de la utilización de tecnologías particulares o no generalizadas atendiendo al estado de la tecnología en cada momento;
- (d) La información publicada en la página Web (o página de tecnología similar) pueda ser libremente almacenada e impresa por el Consumidor sin necesidad de contar con tecnología distinta a la comúnmente utilizada para acceder a dicho tipo de página; y
- (e) Se respete en todo momento lo dispuesto en la normativa aplicable respecto a la protección de la intimidad e información privada de los Consumidores, en particular pero sin limitación, lo regulado en las Normas Complementarias tituladas "Norma sobre Publicidad y Difusión de Información de los Consumidores y Usuarios por los Sujetos Regulados" y "Norma sobre Protección de Datos de Carácter Personal por los Sujetos Regulados". En este sentido, el suministro a través de página Web (o página de tecnología similar) de aquella información que pueda sea privada y/o íntima de los Consumidores deberá realizarse de forma tal que no sea accesible más que para dicho Consumidor, todo ello sin perjuicio del cumplimiento de las demás disposiciones de las Normas Complementarias mencionadas en esta letra (e).

Párrafo III: Lo dispuesto en el Párrafo II precedente no será de aplicación a la siguiente información:

- (a) Notificación al Consumidor de la circunstancia de que un Certificado del Consumidor emitido por el Sujeto Regulado, ha sido Suspendido o Revocado, de acuerdo con lo previsto en la letra (e) de este apartado 5.1;
- (b) Notificación al Consumidor de variaciones que lleve a cabo el Sujeto Regulado en elementos sobre los cuales haya informado previamente al Consumidor, según lo previsto en el Párrafo I de este apartado 5.1; y
- (c) La información que se menciona en los apartados 5.2 y 5.3 de esta Norma.

La información mencionada en este Párrafo III deberá ser suministrada al Consumidor mediante notificación individual y escrita al efecto dirigida a éste, siendo posible utilizar para ello, entre otros procedimientos, Mensajes de Datos remitidos a la dirección de contacto que, al efecto de recibir este tipo de Mensajes, hubiera proporcionado el Consumidor, en su caso.

- 5.2 Los Consumidores tienen derecho a que el Sujeto Regulado que les suministre productos o preste servicios en su condición de tal, les comunique el cese de su actividad y, en su caso, la revocación de su inscripción en el registro del INDOTEL en el que se encontrase inscrito como Sujeto Regulado.

Párrafo: La información mencionada en este apartado 5.2 deberá ser suministrada al Consumidor mediante notificación individual y escrita al efecto dirigida a éste, siendo posible utilizar para ello, entre otros procedimientos, Mensajes de Datos remitidos a la dirección de contacto que, al efecto de recibir este tipo de Mensajes, hubiera proporcionado el Consumidor, en su caso.

- 5.3 En adición a otros requisitos de suministro de información que sean de aplicación, los Sujetos Regulados que lleven a cabo actividades de contratación electrónica, estarán obligados a confirmar la recepción de la aceptación del Consumidor a través de alguno de los siguientes medios:

- (a) Envío de un Mensaje de Datos a la dirección que el Consumidor haya señalado, en el plazo de veinticuatro (24) horas siguientes a la recepción de la aceptación; o
- (b) A través del mismo medio utilizado para realizar la contratación electrónica (incluyendo, páginas Web en el caso de contratos realizados a través de esta tecnología), tan pronto como el aceptante haya completado dicho procedimiento, siempre que tal confirmación pueda ser libremente almacenada e impresa por el Consumidor sin necesidad de contar con tecnología distinta a la comúnmente utilizada para acceder a tal tipo de medio utilizado para la confirmación.

ART. 6.- DERECHO DE LOS USUARIOS A ACCEDER A INFORMACIÓN DE LOS SUJETOS REGULADOS

Los Usuarios tienen derecho, previa solicitud al efecto dirigida a éste, a que el Sujeto Regulado a cuyos productos o servicios accedan los Usuarios, les proporcionen de forma clara, sencilla, completa, permanente, actualizada y con carácter gratuito la siguiente información en lo que sea aplicable a dichos productos o servicios:

- (a) Las características de los productos y servicios a los que den acceso los Sujetos Regulados, en especial, los concernientes a la validez y alcance de los Certificados emitidos por dichos Sujetos Regulados;
- (b) El número de inscripción del Sujeto Regulado en el registro del INDOTEL en el que deban inscribirse, en su caso;
- (c) La fecha de expiración de la autorización del INDOTEL de que disponga el Sujeto Regulado para actuar como tal, en caso de que ésta sea obligatoria;
- (d) El Estatus de los Certificados emitidos o reconocidos por el Sujeto regulado;
- (e) El precio y formas de pago de los productos y servicios;
- (f) Régimen y límites de responsabilidad de los Sujetos Regulados en relación con los productos y servicios que ofertan;

Párrafo: A este respecto, y sin limitación, las Entidades de Certificación deberán comunicar a los Usuarios que reciban servicios en los que intervengan Unidades de Registro con las que se encuentren operativamente vinculadas, que las Entidades de Certificación serán las responsables de los actos que lleven a cabo tales Unidades de Registro.

- (g) Domicilio del Sujeto Regulado y los medios que éste pone a disposición del Usuario para que éste pueda realizar consultas o solicitar información o dirigir sus reclamaciones sobre los productos o servicios a los que de acceso el Sujeto Regulado, en particular, pero sin limitación, los procedimientos de acceso a los Centros de Atención al Consumidor y al Usuario previstos en el artículo 19 de esta Norma;
- (h) La existencia de un procedimiento de presentación de Reclamaciones que asiste al Usuario, y los trámites que debe seguir para efectuar tales Reclamaciones ante el Sujeto Regulado;
- (i) Los Certificados Digitales que soporten las Claves Criptográficas Públicas del Sujeto Regulado, en su caso;

- (j) Los reglamentos internos de prestación de sus servicios que deban poner a disposición del público los Sujetos Regulados de acuerdo con la normativa aplicable.

Párrafo I: En particular, pero sin limitación a éstos, se incluirán dentro de los reglamentos mencionados en esta letra (j) las Políticas de Certificación y las Prácticas de Certificación.

Párrafo II: En todo caso, lo previsto en la letra (j) y Párrafo I anteriores no será aplicable a aquellos elementos que pudieran contenerse en dichos reglamentos internos, comprendiendo entre otros, en las Políticas de Certificación o en las Prácticas de Certificación, respecto a los cuales el INDOTEL hubiera acordado su confidencialidad y no divulgación; y

- (k) Los procedimientos y medidas de seguridad establecidos por el Sujeto Regulado al objeto de proteger la Información Privada del Usuario en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 21 de esta Norma.

Párrafo: Sin perjuicio de otros procedimientos alternativos de suministro de información que, en su caso, puedan establecer los Sujetos Regulados, la obligación de suministro de información prevista en el presente artículo 6 podrá cumplirse mediante la publicación de la información que corresponda de acuerdo con lo aquí mencionado, en una página Web (o página de tecnología similar) propia del Sujeto Regulado, siempre que:

- (a) Tal información se publique en la página índice (o de entrada) de la página Web (o página de tecnología similar) o, en su caso, se incluya en dicha página índice (o de entrada) un hiperenlace suficientemente visible que, mediante su pulsación, dirija al Usuario a dicha información. En todo caso, tal hiperenlace deberá aludir a las características del contenido al que dirige de forma tal que, al observarlo en la página índice (o de entrada) el Usuario, pueda hacerse una idea cabal del propósito del hiperenlace y del tipo de información al que conduce;
- (b) El Sujeto Regulado haga esfuerzos razonables para dar a conocer entre el público la existencia de la página Web (o página de tecnología similar) y la forma de acceder a la misma;
- (c) Tal información no precise para su acceso completo e inteligible de la utilización de tecnologías particulares o no generalizadas atendiendo al estado de la tecnología en cada momento;
- (d) La información publicada en la página Web (o página de tecnología similar) pueda ser libremente almacenada e impresa por el Usuario sin necesidad de contar con tecnología distinta a la comúnmente utilizada para acceder a dicho tipo de páginas; y

- (e) Se respete en todo momento lo dispuesto en la normativa aplicable respecto a la protección de la intimidad e información privada de los Usuarios, en particular pero sin limitación, lo regulado en las Normas Complementarias tituladas "Norma sobre Publicidad y Difusión de Información de los Consumidores y Usuarios por los Sujetos Regulados" y "Norma sobre Protección de Datos de Carácter Personal por los Sujetos Regulados". En este sentido, el suministro a través de página Web (o página de tecnología similar) de aquella información que pueda sea privada y/o íntima de los Usuarios deberá realizarse de forma tal que no sea accesible más que para dicho Usuarios, todo ello sin perjuicio del cumplimiento de las demás disposiciones de las Normas Complementarias mencionadas en esta letra (e).

ART. 7.- DERECHO A LA PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN PRIVADA

Los Consumidores y Usuarios tienen derecho a que su Información Privada sea utilizada y tratada por los Sujetos Regulados de forma privada y confidencial, siendo aplicable a dicho tratamiento lo dispuesto en la "Norma Complementaria sobre Publicidad y Difusión de Información de los Consumidores y Usuarios por los Sujetos Regulados" incluidas las excepciones a la privacidad y confidencialidad de la información reguladas en la misma.

ART. 8.- DERECHO A LA PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Los Consumidores y Usuarios tienen derecho a que Datos de Carácter Personal relativos a ellos que suministren o a los que tengan acceso los Sujetos Regulados en el contexto de la contratación, o acceso o utilización de un producto suministrado o servicio prestado por éstos, sean tratados de conformidad con lo dispuesto en la "Norma Complementaria sobre Protección de Datos de Carácter Personal por los Sujetos Regulados".

ART. 9.- DERECHO A LA CONSERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN PRIVADA

Los Consumidores y Usuarios tienen derecho a que su Información Privada sea conservada por los Sujetos Regulados de conformidad con lo previsto en la Ley No. 126-02, el Reglamento de Aplicación, las Normas Complementarias y otras disposiciones que puedan dictarse en desarrollo de esta materia y, en particular, pero sin limitación, en esta.

ART. 10.- DERECHO A NO RECIBIR DETERMINADOS TIPOS DE PUBLICIDAD

- 10.1 Los Consumidores y Usuarios tienen derecho a que los Sujetos Regulados no les remitan, directa o indirectamente, publicidad cuya recepción no haya sido solicitada o consentida expresamente por el

Consumidor destinatario de la misma.

- 10.2 Los Consumidores y Usuarios tienen derecho a que los Sujetos Regulados no difundan ni les dirijan cualquier forma de Publicidad Engañosa.

ART. 11.- DERECHO A SUSPENDER O REVOCAR SUS CERTIFICADOS

- 11.1 Los Consumidores tienen el derecho a que, ante la solicitud de éstos, los Sujetos Regulados procedan a la Suspensión o Revocación de los Certificados de los que los Consumidores sean Suscriptores o titulares, sin necesidad de manifestar las razones de dicha Suspensión o Revocación y sin que deban satisfacer cantidad o precio alguno por ello, salvo que dicha cantidad o precio hubiera sido expresamente acordada por las partes.

Párrafo: Lo dispuesto en el apartado 11.1 anterior se entenderá sin perjuicio de la posible aplicación de otras causas de Suspensión o Revocación de Certificados que se prevean en la normativa sobre la materia.

- 11.2 El procedimiento para solicitar la Suspensión o Revocación mencionadas, será el establecido en la Ley No. 126-02, Reglamento de Aplicación, Normas Complementarias y otras disposiciones que puedan dictarse en desarrollo de esta materia o, en ausencia de normas jurídicas aplicables, el que se acuerde entre el Sujeto Regulado y el Consumidor.

ART. 12.- DERECHO A RECURRIR AL INDOTEL

Sin perjuicio de otros procedimientos de defensa de sus derechos e intereses que se dispongan en las disposiciones normativas aplicables, los Consumidores y Usuarios tienen derecho a recurrir ante el INDOTEL, utilizando los procedimientos previstos en esta Norma.

Sección 2ª

Deberes de los Consumidores y Usuarios

ART. 13.- DEBER DE SUMINISTRAR DATOS DE IDENTIFICACIÓN A LOS SUJETOS REGULADOS

- 13.1 Los Consumidores que soliciten ante un Sujeto Regulado la emisión de un Certificado del cual vayan a ser Suscriptores o titulares, tienen el deber de suministrar la información que sea requerida por tal Sujeto Regulado con arreglo a las normas aplicables, al objeto de identificar y verificar los atributos del Suscriptor o titular del Certificado que deban ser incluidos en el mismo.
- 13.2 La información suministrada por el Consumidor de acuerdo con lo previsto en el apartado precedente, deberá ser completa y verídica.

Párrafo: El Consumidor será responsable de las consecuencias que se deriven de la falsedad de la información que suministre a los Sujetos Regulados en incumplimiento de lo previsto en el apartado 13.2.

ART. 14.- DEBER DE PRESERVAR LA SEGURIDAD DE SUS CLAVES

- 14.1 Los Consumidores tienen el deber de recibir o generar sus Claves Criptográficas Privadas observando los protocolos, procedimientos y medidas de seguridad establecidas a tal efecto por el correspondiente Sujeto Regulado con arreglo a las disposiciones normativas aplicables.
- 14.2 Los Consumidores tienen el deber de mantener el control y custodia exclusiva y permanente de sus Claves Criptográficas Privadas, claves de activación y sus dispositivos criptográficos, reservándola del conocimiento de terceras personas.
- 14.3 En caso de que el Consumidor tenga conocimiento de la pérdida de seguridad de cualquiera de sus Claves Criptográficas Privadas, claves de activación o sus dispositivos criptográficos, deberá notificar al correspondiente Sujeto Regulado éste hecho por los cauces establecidos en las disposiciones que sean de aplicación, debiendo solicitar igualmente la Revocación o Suspensión de su Certificado Digital cuando sea necesario.

ART. 15.- DEBER DE UTILIZAR LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS CONFORME A LO ESTABLECIDO POR EL SUJETO REGULADO

Los Consumidores y Usuarios tienen el deber (y, en consecuencia, los Sujetos Regulados el derecho de que así sea) de utilizar los productos que proporcione el Sujeto Regulado, de una manera apropiada y, en su caso, en los términos pactados.

CAPÍTULO III

DERECHOS Y DEBERES DE LOS SUJETOS REGULADOS

Sección 1ª

Derechos de los Sujetos Regulados

ART. 16.- DERECHO A PERCIBIR LAS TARIFAS ACORDADAS

- 16.1 Los Sujetos Regulados tendrán derecho a percibir aquellas tarifas que hayan sido acordadas con los Consumidores por el suministro de sus productos o prestación de sus servicios.
- 16.2 Lo dispuesto en el apartado 16.1 se entenderá sin perjuicio de la facultad del INDOTEL de determinar dichas tarifas o la ausencia de éstas de acuerdo con lo dispuesto en las disposiciones normativas aplicables.

ART. 17.- DERECHO A SER INFORMADO DE LA FALTA DE SEGURIDAD DE LAS CLAVES CRIPTOGRÁFICAS PRIVADAS

El Sujeto Regulado tiene derecho a que los Consumidores que sean Suscriptores o titulares de Certificados emitidos por éste, le comuniquen por intermediación del Centro de Atención al Consumidor y al Usuario designado por el mismo, toda sospecha o el hecho mismo de vulneración o el mal uso de las Claves Criptográficas Privadas soportadas por dicho Certificado.

ART. 18.- DERECHO A ACCEDER A DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LOS CONSUMIDORES

Los Sujetos Regulados tienen derecho a que los Consumidores a los que les emitan Certificados, les provean de la información que se les requiera con arreglo a las normas aplicables, al objeto de identificar y verificar los atributos del Suscriptor o titular del Certificado que deban ser incluidos en el mismo.

Sección 2ª

Deberes de los Sujetos Regulados

ART. 19.- DEBER DE DISPONER DE UN CENTRO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR Y AL USUARIO

19.1 Los Sujetos Regulados tienen la obligación de disponer de un Centro de Atención al Consumidor y al Usuario que permita recibir y atender las siguientes peticiones de los Consumidores y Usuarios:

- (a) Las solicitudes de consulta y peticiones de información que efectúen los Consumidores y los Usuarios, en especial sobre la información que se menciona en los artículos 5 y 6 de la presente Norma;
- (b) Las Reclamaciones que realicen los Consumidores y Usuarios sobre los productos y servicios que les suministren o presten los Sujetos Regulados.

Párrafo: El procedimiento para atender las Reclamaciones de los Consumidores y Usuarios mencionadas en la letra (b) anterior, será el establecido en Título III de la presente Norma;

- (c) Las solicitudes de los Consumidores de Suspender o Revocar los Certificados que hayan emitido los Sujetos Regulados, de los que sean Suscriptores o titulares tales Consumidores.

19.2 El Sujeto Regulado deberá mantener su Centro de Atención al Consumidor y al Usuario disponible de forma continua e interrumpida.

Párrafo I: A los efectos del apartado 19.2, el Centro de Atención al Consumidor y al Usuario deberá:

- (a) Disponer de un operador que atienda en todo momento y de forma inmediata las solicitudes y reclamaciones de los Consumidores y Usuarios; o
- (b) Deberá grabar electrónica o automatizadamente las solicitudes y reclamaciones que realicen los Consumidores y Usuarios, las cuales deberán ser procesadas y atendidas por el Sujeto Regulado no más del siguiente día laborable.

Párrafo II: Los datos y registros que se generen por la grabación electrónica o automatizada de las solicitudes y reclamaciones que realice el Consumidor y el Usuario de acuerdo a lo previsto en el Párrafo I precedente, serán considerados Información Privada y, en su caso, Datos de Carácter Personal. Su tratamiento deberá ajustarse a lo dispuesto en la "Norma sobre Publicidad y Difusión de Información de los Consumidores y Usuarios por los Sujetos Regulados" y, en su caso, a la "Norma sobre Protección de Datos de Carácter Personal por los Sujetos Regulados".

- 19.3 Los servicios prestados por el Centro de Atención al Consumidor y al Usuario deberán ser fácilmente accesibles para los Consumidores y Usuarios en persona y por medios telefónicos, facsímil e Internet.

Párrafo I: Los Sujetos Regulados deberán mantener informados a los Consumidores y Usuarios acerca de los procedimientos mediante los cuales sea posible contactar con los Centros de Atención al Consumidor y al Usuario de que dispongan.

Párrafo II: Corresponderá a los Consumidores y Usuarios la elección del medio de comunicación que prefieran utilizar para dirigirse al Centro de Atención al Consumidor y al Usuario de entre los ofertados por el correspondiente Sujeto Regulado. Las respuestas que dirijan los Centros de Atención al Consumidor y al Usuario en atención a las comunicaciones de los Consumidores y Usuarios, deberán utilizar el mismo canal de comunicación utilizado por éstos, salvo que los Consumidores o Usuarios dispongan otra cosa.

- 19.4 Los servicios que presten los Centros de Atención al Consumidor y al Usuario de acuerdo con lo previsto en este artículo tendrán carácter gratuito, no pudiendo exigir los Sujetos Regulados ningún tipo de contraprestación al Consumidor y al Usuario por tales servicios.

- 19.5 El tratamiento por el Sujeto Regulado de los datos, documentación e información de los Consumidores o Usuarios que sean captados, recogidos y/o grabados en los Centros de Atención al Consumidor y al Usuario en el contexto de la recepción o atención de las solicitudes y reclamaciones que se le presenten de acuerdo con lo previsto en este artículo, deberá ajustarse, sin perjuicio de otras disposiciones aplicables, a lo dispuesto en la "Norma sobre Publicidad y Difusión de Información de los Consumidores y Usuarios por los Sujetos Regulados" y la "Norma

sobre Protección de Datos de Carácter Personal por los Sujetos Regulados".

ART. 20.- DEBER DE PROTEGER LA INFORMACIÓN PRIVADA TRAS EL CESE DE ACTIVIDADES O FINALIZACIÓN DE SERVICIOS DE LOS SUJETOS REGULADOS

20.1 Las obligaciones del Sujeto Regulado de garantizar la protección, la confidencialidad y el debido uso de la Información Privada, subsistirán al cese de las actividades de dicho Sujeto Regulado mientras éste conserve dicha Información.

20.2 Las obligaciones del Sujeto Regulado de garantizar la protección, la confidencialidad y el debido uso de la Información Privada de un Consumidor o Usuario, subsistirán aun tras la terminación de los servicios que el Sujeto Regulado preste a éste, mientras dicho Sujeto Regulado conserve tal Información.

ART. 21.- DEBER DE ADOPTAR MEDIDAS DE SEGURIDAD

21.1 Los Sujetos Regulados, deberán adoptar las medidas de índole técnica y organizativas que sean necesarias al objeto de garantizar la seguridad de la Información Privada de los Consumidores y Usuarios, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de tal Información y los riesgos a que está expuesta, ya provengan de la acción humana del medio físico o natural.

21.2 Al objeto de cumplir lo previsto en el apartado 21.1, los Sujetos Regulados deberán adoptar, como mínimo, las medidas y procedimientos de seguridad que se establezcan en la Ley No. 126-02, Reglamento de Aplicación, Normas Complementarias u otras disposiciones que puedan dictarse en desarrollo de esta materia.

ART. 22.- DEBER DE DISPONER DE UN ESPACIO DE INFORMACIÓN DE ACCESO PÚBLICO

22.1 Todos los Sujetos Regulados tienen el deber de disponer de un espacio de acceso público en el que publicarán aquella información que sea relevante respecto a su identidad, condición, productos y servicios que oferten, comprendiendo, por lo menos, aquella información que deba ser dada a conocer al público de acuerdo con lo dispuesto en la Ley No. 126-02, el Reglamento de Aplicación, las Normas Complementarias y otras disposiciones que puedan dictarse en desarrollo de esta materia.

Párrafo: El INDOTEL mediante disposición normativa dictada al efecto, podrá ampliar el contenido mínimo de la información que deberán publicar los Sujetos Regulados en los espacios de acceso público mencionados en el apartado 22.1.

22.2 Los espacios de acceso público previstos en el apartado 22.1 precedente, tendrán formato electrónico y serán puestos a disposición

del público, al menos, mediante Internet y a través de, al menos, una página Web de la cual deberá disponer el Sujeto Regulado, sin perjuicio de otros procedimientos de publicación adicionales que, en su caso, estableciese el Sujeto Regulado.

22.3 Los espacios de acceso público deberán contar con un mecanismo de acceso y utilización sencillo, claro y fácil. De igual forma, deberán estar a disposición del público de forma permanente, actualizada, en español, gratuita y libremente.

22.4 La utilización de los espacios de acceso público no podrá requerir del alta o identificación de quien los utilice.

ART. 23.- DEBER DE TENER UN SEGURO DE RESPONSABILIDAD

Los Sujetos Regulados tienen el deber de disponer de seguros de responsabilidad vigentes y con una cobertura tal que cubra de forma suficiente la responsabilidad que éstos puedan tener que asumir respecto a los daños y perjuicios que puedan causar a los Consumidores o Usuarios.

TÍTULO III

SISTEMA DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS ENTRE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS Y LOS SUJETOS REGULADOS

CAPÍTULO I

ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL SISTEMA DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS ENTRE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS Y LOS SUJETOS REGULADOS

ART. 24.- APLICACIÓN DEL SISTEMA DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

El Sistema de Solución de Controversias entre los Consumidores y Usuarios y los Sujetos Regulados que se regula en la presente Norma será de aplicación a todo lo relacionado con las Reclamaciones que formule un Consumidor o Usuario contra un Sujeto Regulado respecto a los servicios o productos que este último suministre o preste en su condición de tal.

ART. 25.- ASUNTOS SUSCEPTIBLES DE RECLAMACIÓN

25.1 Se considerarán asuntos susceptibles de Reclamación y, en consecuencia, podrán ser sometidos al Sistema de Solución de Controversias previsto en este Título III, los relativos a las siguientes materias:

- (a) El suministro de productos o prestación de servicios por los Sujetos Regulados en su condición de tales, incumpliendo las condiciones acordadas con el Consumidor u ofertadas o incluidas en la publicidad del Sujeto Regulado y/o previstas en las

disposiciones normativas aplicables;

- (b) La aplicación incorrecta de tarifas o condiciones de facturación por los Sujetos Regulados;
- (c) La inadecuación de las cláusulas contractuales incluidas en los contratos celebrados entre los Sujetos Regulados y los Consumidores;
- (d) El incumplimiento por los Sujetos Regulados de sus obligaciones de suministrar información a los Consumidores, Usuarios o al público en general;
- (e) La incorrecta emisión, Suspensión, Revocación, reactivación o el reconocimiento de los Certificados emitidos por los Sujetos Regulados;
- (f) La aplicación incorrecta o insuficiente de los procedimientos y medidas de seguridad por los Sujetos Regulados;
- (g) El envío por los Sujetos Regulados de publicidad no solicitada o no consentida expresamente por los Consumidores y Usuarios y/o la realización de prácticas de publicidad engañosa;
- (h) La vulneración por los Sujetos Regulados de sus deberes y obligaciones o de los derechos de los Consumidores y Usuarios, en especial, pero sin limitación, las obligaciones y derechos acordados con el Consumidor, los ofertados, los incluidos en su publicidad y los previstos en las disposiciones normativas aplicables, entre otras, la presente Norma;
- (i) En general, cualquier reclamo o queja basado en problemas de calidad en el servicio de los Sujetos Regulados.

Párrafo: A los efectos de esta letra (i), los problemas de calidad en el servicio se referirán a aquellas irregularidades en la prestación del servicio dado por los Sujetos Regulados. Se considerará, además, como problema de calidad en el servicio la inadecuada atención o la dilación en dar curso a las solicitudes y reclamaciones que realice el Consumidor o Usuario al Sujeto Regulado por medio del Centro de Atención al Consumidor y al Usuario o por otras vías habilitadas al efecto, y en general, cualquier dificultad que impida la correcta prestación del servicio conforme a las condiciones pactadas entre el Consumidor y los Sujetos Regulados u ofertadas o publicitadas por éstos o los requisitos que disponga el INDOTEL o las disposiciones normativas que sean de aplicación.

25.2 La relación de asuntos prevista en el apartado 25.1 anterior como causantes de las Reclamaciones que puedan manifestar los Consumidores y Usuarios, no tiene carácter limitativo, por lo que cualquier otro asunto que afecte al Consumidor o al Usuario respecto a

los productos y servicios recibidos del Sujeto Regulado en su condición de tal, podrá ser tomado como objeto de una Reclamación y, por lo tanto, sometido al Sistema de Solución de Controversias.

ART. 26.- APLICACIÓN SUBSIDIARIA DEL DERECHO COMÚN AL SISTEMA DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

En todo lo no regulado en las normas dictadas de forma específica por el INDOTEL, serán de aplicación al Sistema de Solución de Controversias las normas de derecho común.

CAPÍTULO II

RECLAMACIÓN ANTE EL SUJETO REGULADO

Sección 1ª

Presentación de la Reclamación

ART. 27.- PRESENTACIÓN DE LA RECLAMACIÓN ANTE EL SUJETO REGULADO

27.1 Los Consumidores o Usuarios que deseen someter alguno de los asuntos que se prevén en el artículo 25 de esa Norma al Sistema de Solución de Controversias, deberán dirigir, en primer término, su Reclamación al Sujeto Regulado al cual dicho Consumidor o Usuario impute la actuación objeto de la Reclamación. Para ello, el Consumidor o Usuario deberá dirigirse al Centro de Atención al Consumidor y al Usuario que dicho Sujeto Regulado haya designado.

Párrafo: Los Sujetos Regulados serán responsables frente al Consumidor o Usuario y el INDOTEL de atender y tramitar gratuitamente todas las Reclamaciones que los Consumidores o Usuarios le presenten de acuerdo con lo previsto en esta Norma.

27.2 Los Consumidores y Usuarios no podrán acudir o reclamar ante el INDOTEL en relación con un asunto que deseen someter al Sistema de Solución de Controversias, sin antes haber presentado previamente su Reclamación ante el Sujeto Regulado conforme a lo previsto en esta Sección.

ART. 28.- SUJETOS HABILITADOS PARA PRESENTAR LA RECLAMACIÓN Y TRAMITAR ACTOS CONCERNIENTES A LA MISMA

28.1 Las Reclamaciones reguladas en el artículo 27 podrán ser presentadas por:

- (a) El Consumidor o el Usuario; o
- (b) Un representante asignado por el Consumidor o el Usuario, según el caso.

28.2 Las mismos sujetos mencionados en el apartado 28.1 estarán habilitados para tramitar todos los actos que se refieran a una Reclamación previamente presentada, comprendiendo entre otros, la recepción de escritos del INDOTEL o el Sujeto Regulado, la presentación de aclaraciones o documentos adicionales y la tramitación del Recurso de Queja según se regula en los artículos 38 y siguientes de esta Norma.

28.3 Todas las actuaciones relativas al Sistema de Solución de Controversias respecto a las cuales la presente Norma prevea la intervención del Consumidor o Usuario, se entenderán igualmente aplicables a los representantes que nombren éstos de acuerdo con lo previsto en el presente artículo.

ART. 29.- REPRESENTACIÓN POR ABOGADO

29.1 No será necesaria ni obligatoria la representación o intervención de abogado en los procesos de presentación y tramitación de la Reclamación en los que intervenga el Consumidor o el Usuario ante los Sujetos Regulados. Sin embargo, el Consumidor o Usuario que así lo desee podrá, a sus expensas, hacerse representar por un abogado.

29.2 En ningún caso podrá existir condenación u obligación por parte de los Sujetos Regulados de cubrir costos, honorarios profesionales o costas legales resultantes de gestiones o diligencias iniciadas por el Consumidor o Usuario en ocasión de una Reclamación ante éstos.

ART. 30.- GRATUIDAD DE LA RECLAMACIÓN

La Reclamación que interponga el Consumidor o Usuario de acuerdo a lo establecido en la presente Norma, se efectuará de manera gratuita y no estará sujeta al pago de ningún tipo de contraprestación para los Sujetos Regulados.

ART. 31.- FORMA DE PRESENTACIÓN DE LA RECLAMACIÓN

31.1 El Consumidor o Usuario podrá presentar su Reclamación en persona o por vía telefónica, correspondencia tradicional, facsímil o Internet, ante el Centro de Atención al Consumidor y al Usuario designado por el Sujeto Regulado.

Párrafo I: Los Sujetos Regulados podrán habilitar medios de recepción de las Reclamaciones adicionales a los previstos en el apartado 31.1 siempre que éstos permitan al reclamante obtener una constancia de la interposición de la correspondiente Reclamación.

Párrafo II: En todo caso, corresponderá al reclamante la elección del medio de comunicación a utilizar para presentar la Reclamación, de entre los previstos en el apartado 31.1 y Párrafo I anterior, en caso de que aplique este último.

31.2 En el momento en que se presente la Reclamación ante el Sujeto Regulado, éste deberá proporcionar al reclamante una constancia de la presentación de la misma.

31.3 De forma adicional a lo previsto en el apartado 31.2, en el momento en que se presente la Reclamación ante el Sujeto Regulado, éste deberá proporcionar al reclamante:

(a) Un número que permita la identificación unívoca de la Reclamación presentada.

Párrafo: Corresponderá al Sujeto Regulado la asignación del número previsto en la letra (a) anterior;

(b) El nombre y cargo de la persona que haya recibido la Reclamación.

ART. 32.- PLAZO DE PRESENTACIÓN DE LA RECLAMACIÓN

32.1 Las Reclamaciones podrán ser presentadas por los Consumidores y Usuarios reclamantes, dentro del plazo de treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha en que se genere el hecho que origina la Reclamación.

32.2 Cuando la Reclamación verse sobre cuestiones relativas a facturación, se presumirá que el plazo para la interposición de la Reclamación previsto en el apartado precedente comienza en la fecha establecida en la factura como último día hábil para el pago del servicio o producto facturado.

ART. 33.- REGISTRO DE LA RECLAMACIÓN

33.1 Una vez sean recibidas en el Centro de Atención al Consumidor y al Usuario del Sujeto Regulado las Reclamaciones que realicen los Consumidores y Usuarios y se les haya asignado el número de identificación a que refiere la letra (a) del artículo 31.3 de la presente Norma, el Sujeto Regulado procederá a inscribir tales Reclamaciones en un registro del que deberá disponer cada Sujeto Regulado a tal efecto.

33.2 En dicho registro se deberá dejar constancia de la siguiente información para cada Reclamación:

(a) Número de identificación de la Reclamación, de acuerdo con lo dispuesto en la letra (a) del artículo 31.3 de la presente Norma;

(b) Los siguientes datos relativos al Consumidor o Usuario que presenta la Reclamación, que serán:

(i) Para personas naturales: Nombre, apellido, cédula de identidad y electoral o pasaporte, domicilio y números de teléfonos, facsímil y/o correo electrónico, si los tuviere.

(ii) Para personas jurídicas: Nombre, domicilio y asiento social, número de registro nacional del contribuyente (RNC), nombre del representante que realiza la reclamación y números de teléfonos, facsímil y/o correo electrónico, si los tuviere;

(c) Fecha de presentación de la Reclamación;

(d) Objeto de la Reclamación;

(e) Monto reclamado, si corresponde;

(f) Documentos anexos a la Reclamación si los hubiere.

33.3 La información incluida en el registro previsto en este artículo para cada Reclamación deberá conservarse por el Sujeto Regulado por un período de seis (6) meses contados a partir de la fecha de recepción de dicha Reclamación.

Párrafo I: El plazo de conservación del registro de la Reclamación previsto en el apartado 33.3 se prorrogará automáticamente en aquellos casos en que las decisiones de los Sujetos Regulados respecto a las Reclamaciones presentadas, sean recurridas ante la Dirección Ejecutiva del INDOTEL de acuerdo con lo previsto en el artículo 38 de ésta Norma.

Párrafo II: La prórroga de la conservación del registro que se menciona en el Párrafo I anterior, se mantendrá hasta tanto se dicte una decisión definitiva sobre el recurso interpuesto, de conformidad con lo establecido en los artículos 49 y siguientes de esta Norma.

33.4 Los Sujetos Regulados estarán obligados a tomar todas las medidas necesarias para la adecuada conservación de los expedientes de las Reclamaciones, evitando que éstos sean adulterados, modificados o destruidos, total o parcialmente, durante el período en que éstos deban ser conservados de acuerdo con lo previsto en las disposiciones normativas aplicables.

ART. 34.- REPORTES DE LAS RECLAMACIONES AL INDOTEL

34.1 Los Sujetos Regulados estarán obligados a presentar al INDOTEL, tanto por escrito como en formato electrónico, un reporte trimestral de la totalidad de las Reclamaciones que se encuentren inscritas en el registro previsto en el artículo 33, dentro de los quince (15) días calendarios siguientes al término del tercer mes.

Párrafo: El plazo para presentar el reporte trimestral al INDOTEL correrá, para el primer informe que deba emitirse, a partir del primer día del inicio del ejercicio de las actividades de los Sujetos Regulados.

34.2 Los reportes trimestrales aquí previstos contendrán la siguiente información:

- (a) En valor absoluto:
 - (i) El número de Reclamaciones recibidas por mes; y
 - (ii) La totalidad de Reclamaciones recibidas en el trimestre.
- (b) En valor porcentual:
 - (i) Detalle de las Reclamaciones por tipo de servicio o producto, presentadas por los Consumidores y Usuarios, clasificadas por zonas geográficas; y
 - (ii) El porcentaje de casos solucionados.

ART. 35.- ACCESO A LA INFORMACIÓN DE LA RECLAMACIÓN

35.1 Los Consumidores y Usuarios tendrán derecho, en cualquier momento, a solicitar a los Sujetos Regulados información sobre el curso y estado de sus Reclamaciones, estando dichos Sujetos obligados a proporcionar tales datos.

35.2 Los Sujetos Regulados estarán obligados a permitir el acceso de los Consumidores y Usuarios a las informaciones y documentos relativos a las Reclamaciones que presenten.

Párrafo I: Los Consumidores y Usuarios podrán obtener, a su costo, copia simple de los documentos e informaciones del expediente referente de sus Reclamaciones que obre en poder del Sujeto Regulado.

Párrafo II: La expedición o emisión de copias simples a solicitud del Consumidor o Usuario, excluye todo beneficio, margen de ganancia o utilidad para el Sujeto Regulado. En consecuencia, el Sujeto Regulado sólo podrá cargar al Consumidor o Usuario, como precio de copias, el costo promedio de éstas en el mercado.

Párrafo III: La violación a la regla establecida en el Párrafo II precedente conllevará la obligación de restitución al Consumidor o Usuario del valor cobrado en exceso por el Sujeto Regulado.

ART. 36.- CONDICIONES PARA LA INTERPOSICIÓN DE LA RECLAMACIÓN

36.1 Los Sujetos Regulados no podrán negarse a recibir Reclamaciones ni condicionar la presentación, recepción ni el conocimiento de las Reclamaciones al pago previo de cualquier tipo de contraprestación, incluyendo, sin limitación, el monto objeto de la Reclamación, cuando existiera.

- 36.2 En los casos en que la Reclamación se origine en la disconformidad del reclamante con la tarifa expresada en la factura correspondiente, el Sujeto Regulado no podrá, mientras se tramita y se conoce la Reclamación, exigir el pago de lo reclamado, proceder a la suspensión o revocación de los servicios por el no pago de la tarifa reclamada ni poner término al contrato existente entre éste y el reclamante.
- 36.3 En los casos en que en la Reclamación sobre facturación existan valores pendientes de pago fuera del importe reclamado, el reclamante procederá al pago de los mismos a título de abono de la cuenta, dentro del plazo establecido a estos fines en la factura.
- 36.4 La interposición de una Reclamación frente a un Sujeto Regulado no exime al reclamante de su obligación de pagar por concepto de consumos de servicios realizados con posterioridad a la Reclamación.
- 36.5 El Sujeto Regulado no podrá suministrar información crediticia del reclamante a terceros hasta tanto no sea resuelta la Reclamación de que se trate, teniendo en cuenta en todo momento las disposiciones que sean aplicables de la "Norma sobre Protección de Datos de Carácter Personal por los Sujetos Regulados".

Sección 2ª

Decisión de la Reclamación

ART. 37.- DECISIÓN DE LA RECLAMACIÓN

- 37.1 El Sujeto Regulado deberá responder a la Reclamación interpuesta por el Consumidor o Usuario en un plazo no mayor a veinte (20) días calendario, contados a partir de la presentación de la Reclamación.
- 37.2 La decisión que emita el Sujeto Regulado sobre la Reclamación deberá ser igualmente notificada al reclamante por escrito y dentro del plazo señalado en el apartado 37.1 anterior.

CAPÍTULO III

RECURSO DE QUEJA ANTE LA DIRECCION EJECUTIVA DEL INDOTEL

Sección 1ª

Interposición del Recurso de Queja

ART. 38.- SUPUESTOS QUE DAN LUGAR AL RECURSO DE QUEJA

- 38.1 Las decisiones emitidas por los Sujetos Regulados en atención a las Reclamaciones que les presenten los Consumidores o Usuarios de acuerdo con lo regulado en esta Norma, podrán ser recurridas en Recurso de Queja por éstos ante la Dirección Ejecutiva del INDOTEL.

38.2 Podrá recurrirse en los supuestos siguientes:

- (a) Cuando el Consumidor o Usuario no esté conforme con la decisión del Sujeto Regulado en respuesta a una Reclamación presentada por dicho Consumidor o Usuario;
- (b) En caso de reiteración por parte de un Sujeto Regulado en una actuación que dio lugar a una Reclamación del Consumidor o Usuario, siempre que se produzca dicha reiteración antes de recibir una respuesta del Sujeto Regulado y dentro del plazo de veinte (20) días calendario previsto en el artículo 37.1 de la presente Norma para que se remita tal respuesta; o
- (c) Cuando el Consumidor o Usuario que hubiere presentado una Reclamación ante un Sujeto Regulado no obtenga respuesta a la misma transcurrido el plazo dispuesto en el artículo 37.1 de la presente Norma, sin necesidad de esperar a que recaiga la decisión del Sujeto Regulado sobre la Reclamación presentada;

ART. 39.- PLAZOS PARA INTERPONER EL RECURSO DE QUEJA

39.1 El plazo para interponer el Recurso de Queja ante la Dirección Ejecutiva en los casos previstos en las letras (a) y (c) del artículo 38.2 de esta Norma, será de veinte (20) días calendario, que contarán a partir de:

- (a) Para el caso previsto en la letra (a) del artículo 38.2, a partir de la recepción por el Consumidor o Usuario de la notificación de la decisión remitida a éste; y
- (b) Para el caso previsto en la letra (c) del artículo 38.2, a partir del vencimiento del plazo regulado en el artículo 37.1 de la presente Norma.

39.2 El plazo para interponer el recurso de queja ante la Dirección Ejecutiva en el caso previsto en la letra (b) del artículo 38.2 de esta Norma, será de treinta (30) días calendario, contados a partir de la primera reclamación efectuada por el Consumidor.

Sección 2ª

Contenido y Notificación del Recurso de Queja

ART. 40.- CONTENIDO DEL RECURSO DE QUEJA

40.1 Cuando un Consumidor o Usuario presente un Recurso de Queja interpuesto de acuerdo con lo previsto en la Sección 1ª anterior, dicho recurso contendrá como mínimo la siguiente información:

- (a) Los datos generales del reclamante, que serán:

- (i) Para las personas naturales: Nombre, apellidos, número de Cédula de Identidad y Electoral o pasaporte, domicilio y números de teléfonos, facsímil y/o correo electrónico si los tuviere; y
- (ii) Para las personas jurídicas: Nombre, domicilio y asiento social, número de registro nacional del contribuyente (RNC), nombre del representante que interpone el recurso y números telefónicos, facsímil o correo electrónico si los tuviere;
- (b) El nombre del Sujeto Regulado contra quien se interpone el Recurso de Queja;
- (c) La fecha de presentación de la Reclamación realizada por el reclamante ante el Sujeto Regulado;
- (d) El número de la Reclamación asignado por el Sujeto Regulado de acuerdo con lo dispuesto en la letra (a) del artículo 31.3 de esta Norma, y el nombre y cargo de la persona del centro de atención al Consumidor y al Usuario que recibió la reclamación interpuesta por el Consumidor, de conformidad con la letra (b) del artículo 31.3 de la presente Norma;
- (e) La fecha en que fue notificada al Consumidor o Usuario la decisión emitida por el Sujeto Regulado, de acuerdo al artículo 37.2 de la presente Norma;
- (f) El objeto de la Reclamación interpuesta por el Consumidor o Usuario;
- (g) El monto de la cantidad reclamada, si corresponde el caso; y
- (h) Los documentos anexos al Recurso de Queja y cualesquiera antecedentes agregados.

40.2 El Consumidor o Usuario que desee depositar cualquier documentación en apoyo de su Recurso de Queja, podrá efectuar el depósito de la misma al momento de la interposición del Recurso de Queja.

Párrafo: Toda documentación adicional a la presentada de acuerdo con lo previsto en el apartado 40.2 anterior, deberá ser depositada dentro de los cinco (5) días calendarios siguientes a la interposición del Recurso de Queja, salvo solicitud y admisión de prórroga a dicho plazo por la Dirección Ejecutiva.

ART.- 41 NOTIFICACIÓN DE LA INTERPOSICIÓN DEL RECURSO DE QUEJA

La Dirección Ejecutiva notificará al Sujeto Regulado, mediante carta con acuse de recibo y anexo copia del Recurso de Queja de acuerdo con lo previsto en el

artículo 40 de esta Norma, dentro de cinco (5) días calendario siguientes a la recepción del Recurso de Queja, la interposición de dicho Recurso de Queja en su contra, para que tome conocimiento y de respuesta a los alegatos del reclamante.

ART.- 42 ALEGACIONES DE LOS SUJETOS REGULADOS ANTE EL RECURSO DE QUEJA

42.1 El Sujeto Regulado tendrá un plazo de diez (10) días calendario, a pena de caducidad, contados a partir de la recepción de la notificación remitida de acuerdo con lo previsto en el artículo 41 de la presente Norma, para presentar ante la Dirección Ejecutiva una exposición, por escrito, sobre su posición respecto al Recurso de Queja interpuesto por el Consumidor o Usuario, así como la documentación que le sirva de apoyo a sus pretensiones.

Párrafo: Vencido el plazo establecido en el apartado anterior, no se aceptará depósito adicional de documentos, salvo aquellos que de oficio sean solicitados por la Dirección Ejecutiva para el correspondiente Recurso de Queja.

42.2 En los casos en que el Recurso de Queja haya sido originado por causa de una Reclamación referente a la aplicación de una tarifa, el Sujeto Regulado no podrá, hasta que no se dicte una decisión definitiva al Recurso de Queja por la Dirección Ejecutiva, exigir el pago de lo reclamado o proceder a la suspensión o revocación del servicio prestado o dejar sin efectos de manera unilateral el contrato suscrito entre ambas partes por el monto dejado de pagar.

Sección 3ª

Conocimiento del Recurso de Queja por la Dirección Ejecutiva del INDOTEL

ART.-43 FORMA ESCRITA Y CARÁCTER PRIVADO Y GRATUITO DEL PROCESO DEL RECURSO DE QUEJA ANTE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA.

El proceso llevado ante la Dirección Ejecutiva se hará por escrito y tendrá un carácter privado y gratuito.

ART.- 44.- REPRESENTACIÓN POR ABOGADO

No será necesaria ni obligatoria la representación o intervención del ministerio de abogado ante la Dirección Ejecutiva del INDOTEL. Sin embargo, cualquiera de las partes en el Recurso de Queja que así lo desee podrá, a sus expensas, hacerse representar por un abogado.

ART.- 45 MEDIDAS PROCESALES A ADOPTAR POR LA DIRECCIÓN EJECUTIVA

45.1 La Dirección Ejecutiva cuando conozca del Recurso de Queja para el

que se encuentre apoderada, podrá requerir a las partes del mismo para que les suministren información adicional a la contenida en el expediente original del Recurso de Queja.

Párrafo: Al objeto de permitir el suministro de la información mencionada en el apartado 46.1 anterior, los plazos mencionados en los artículos 40.2 y 42.1 de la presente Norma, podrán ser extendidos por el Director Ejecutivo a su discreción.

45.2 La Dirección Ejecutiva podrá solicitar a personas, órganos o instituciones públicas o privadas o a cualquier gerencia del INDOTEL, las opiniones, inspecciones o experticios que considere pertinentes, así como cualquier medida de instrucción del proceso que considere necesarias al objeto de conocer el Recurso de Queja.

Párrafo: En lo que respecta a la solicitud de medidas de instrucción por la Dirección Ejecutiva de conformidad con lo previsto en el apartado 45.2, ésta tendrá la facultad de aplicar las reglas del procedimiento de derecho común cuando la normativa que a tal efecto haya dictado INDOTEL no prevea tales medidas procesales.

45.3 La Dirección Ejecutiva podrá ordenar la comparecencia personal de las partes bien de oficio bien a requerimiento de una de las partes en el Recurso de Queja, pudiendo delegar la audición de dicha medida en cualquier funcionario del INDOTEL que acredite expresamente para ello.

ART.- 46 CARGA DE LA PRUEBA

Corresponde a los Sujetos Regulados soportar la carga de la prueba sobre los aspectos controvertidos que han dado origen a la Reclamación y al posterior Recurso de Queja presentado ante la Dirección Ejecutiva del INDOTEL.

ART.- 47 TRANSACCIÓN DEL RECURSO DE QUEJA

47.1 Las partes en un Recurso de Queja podrán, en cualquier momento mientras se tramite el Recurso de Queja ante la Dirección Ejecutiva y hasta que esta emita una decisión al respecto de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 48 de esta Norma, alcanzar un acuerdo transaccional respecto de las pretensiones o reclamaciones planteadas por cada uno, debiendo formalizarse dicho acuerdo por escrito.

Párrafo I: En dicho acuerdo se harán constar las informaciones y particularidades que individualizan el Recurso de Queja transado y la forma en que se ejecutarán las medidas que se deriven de dicho acuerdo.

Párrafo II: Dicho acuerdo deberá ser firmado por el reclamante y el Sujeto Regulado en señal de aceptación y conformidad con su contenido, debiéndose firmar, al menos, un número de copias tal que permita el cumplimiento de lo previsto en el párrafo siguiente.

- 47.2 A cada una de las partes suscriptoras del acuerdo transaccional mencionado en el apartado 47.1 deberá serle entregada un ejemplar original firmado de dicho acuerdo. Otro ejemplar original firmado deberá ser depositado en el INDOTEL para su conocimiento y archivo, dentro de los cinco (5) días calendarios siguientes a la firma del acuerdo.
- 47.3 El depósito del acuerdo transaccional en la Dirección Ejecutiva de acuerdo con lo dispuesto en el apartado 47.2 anterior, pondrá fin al procedimiento del Recurso de Queja ante el INDOTEL.

ART.- 48 DECISIÓN DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA SOBRE EL RECURSO DE QUEJA

- 48.1 La Dirección Ejecutiva deberá emitir su decisión sobre los Recursos de Queja de los que se encuentre apoderada, en un plazo de veinte (20) días calendario contados a partir del día en que sea apoderada para conocer de los mismos.

Párrafo I: El plazo establecido en el apartado anterior podrá ser extendido para dar cumplimiento a las medidas contempladas en el artículo 45.1 de esta Norma.

Párrafo II: El INDOTEL no decidirá sobre aquellos Recursos de Queja respecto a los cuales exista un acuerdo transaccional entre las partes de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 47 anterior.

- 48.2 Las decisiones de la Dirección Ejecutiva serán formalizadas por escrito y firmadas por su Director Ejecutivo.
- 48.3 Los originales firmados de las decisiones de la Dirección Ejecutiva serán remitidas al Consejo Directivo del INDOTEL al objeto de que proceda a iniciar el trámite de homologación regulado en la Sección 4ª siguiente.

Sección 4ª

Notificación y archivo de las de las decisiones de la Dirección Ejecutiva homologadas

ART.- 49 NOTIFICACIÓN DE LAS DECISIONES DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA

- 49.1 Las decisiones dictadas por la Dirección Ejecutiva, una vez homologadas por el Consejo Directivo del INDOTEL de acuerdo con lo previsto en artículo 50 de esta Norma, serán notificadas por la Dirección Ejecutiva a las partes interesadas, mediante carta con acuse de recibo o carta por correo certificado.
- 49.2 La notificación a la que se hace referencia en el apartado anterior, deberá incluir las siguientes informaciones:
- (a) Fecha y número del Recurso de Queja y del procedimiento;

- (b) Fecha de notificación y entrega del mismo;
- (c) Dirección o domicilio donde se hace entrega la notificación; y
- (d) El nombre y firma de la persona que recibe la notificación, número de Cédula de Identidad y Electoral o pasaporte.

49.3 El documento contentivo de la notificación aquí mencionada, deberá incluir anexado un original de la decisión del Director Ejecutivo, que origina la notificación.

ART.- 50 CONSERVACIÓN DEL EXPEDIENTE DEL RECURSO DE QUEJA

El INDOTEL, una vez notificadas las decisiones de la Dirección Ejecutiva, según se prevé en el artículo 49, archivará la documentación del mismo y la conservará por el período de un (1) año.

Sección 5ª

Recursos contra a las decisiones de la Dirección Ejecutiva homologadas

ART.- 51 RECURSOS CONTRA LAS DECISIONES DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA

Las decisiones emitidas por la Dirección Ejecutiva, serán recurribles por el Consejo Directivo del INDOTEL, en la forma y plazos establecidos en el artículo 96 de la Ley No. 153-98.

TÍTULO IV

CASOS DE QUEJA, CASOS DE DENUNCIA Y CASOS DE INFORMACIÓN

CAPÍTULO I

CASOS DE QUEJA

ART.- 52 CAUSAS DE INTERPOSICIÓN DE LOS CASOS DE QUEJA

El Consumidor y el Usuario podrán elevar un Caso de Queja ante la Dirección Ejecutiva cuando detecten alguna violación a cualquier disposición establecida en la presente Norma por el Sujeto Regulado.

ART.- 53 RECEPCIÓN DEL CASO DE QUEJA

La recepción de los Casos de Queja que sean presentados por los Consumidores y Usuarios, se realizará siguiendo los mismos procedimientos previstos para los Recursos de Queja en el artículo 40 de esta Norma.

ART.- 54 PROCEDIMIENTO DE LOS CASOS DE QUEJA

- 54.1 La Dirección Ejecutiva del INDOTEL notificará al Sujeto Regulado recurrido mediante carta con acuse de recibo, incluyendo como anexo a la misma, copia del Caso de Queja presentado por los Consumidores y Usuarios en cumplimiento de lo previsto en el artículo 55, dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a la recepción del Caso, para que el Sujeto Regulado tome conocimiento y de respuesta a los alegatos del reclamante.
- 54.2 El Sujeto Regulado dispondrá de un plazo de cinco (5) días calendario, a pena de caducidad, contados a partir de la recepción de la notificación mencionada en el apartado anterior, para presentar al reclamante y al INDOTEL una exposición, por escrito, sobre su posición respecto al Caso presentado, así como la documentación que le sirva de apoyo.
- 54.3 Una vez el INDOTEL tome conocimiento de los alegatos presentado por el Sujeto Regulado procederá a emitir su decisión sobre el Caso de Queja presentado por el Consumidor o Usuario en un plazo no mayor a diez (10) días calendario contados a partir de la recepción de las alegaciones del Sujeto Regulado mencionadas en el apartado precedente.

CAPÍTULO II

CASOS DE DENUNCIA

ART.- 55 CAUSAS DE INTERPOSICIÓN DE LOS CASOS DE DENUNCIA

Podrá elevarse un Caso de Denuncia en los siguientes supuestos:

- (a) El Sujeto Regulado viole alguna disposición establecida en una Resolución, Reglamento o mandato emitido por el INDOTEL; o
- (b) En los casos en que la actuación de un Sujeto Regulado afecte a un conjunto de usuarios; y
- (c) Se advierta que se han cometido actos de fraude, estafa, difamación o algún tipo de engaño por el Sujeto Regulado.

ART.- 56 RECEPCIÓN DEL CASO DE DENUNCIA

La recepción de los Casos de Denuncia, se realizará siguiendo los mismos procedimientos previstos para los Recursos de Queja en el artículo 40 de esta Norma.

ART. - 57 PROCEDIMIENTO PARA CASOS DE DENUNCIA RELATIVOS A CONTRAVENCIONES, DELITOS O CRÍMENES PERSEGUIBLES POR LA ACCIÓN PÚBLICA

- 57.1 Aquel que eleve un Caso de Denuncia que esté relacionado con contravenciones, delitos o crímenes susceptibles de ser perseguibles por

la acción pública, será informado de que dicho Caso será remitido a la Procuraduría Fiscal correspondiente.

Párrafo: Cuando se haya efectuado dicha remisión se contactará a quien presentase el Caso de Denuncia al objeto de notificarle el número que internamente el INDOTEL haya asignado a dicho Caso y la fecha en la cual fue remitido el Caso a la Procuraduría Fiscal.

ART.- 58 PROCEDIMIENTO PARA CASOS DE DENUNCIA RELATIVOS A OTRAS CUESTIONES

Los Casos de Denuncia relativos a cuestiones distintas de las previstas en el artículo 55, se registrarán por el procedimiento que se establezca al efecto en las correspondientes Resoluciones que dicte el Consejo Directivo del INDOTEL en el ejercicio de sus competencias.

TÍTULO VI

PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR RESPECTO A LOS CONTRATOS CON LOS SUJETOS REGULADOS

ART.- 59 CLÁUSULAS CONFUSAS, OSCURAS O AMBIGUAS Y CLÁUSULAS ABUSIVAS

- 59.1 Cuando entre el Consumidor y el Sujeto Regulado medie un contrato, las cláusulas que sean confusas, oscuras o ambiguas serán interpretadas a favor del Consumidor. Cuando las mismas sean consideradas Cláusulas Abusivas serán consideradas nulas.
- 59.2 El hecho de que una o varias cláusulas de un contrato se consideren nulas de acuerdo con lo previsto en el apartado anterior, no supondrá necesariamente la nulidad de la totalidad del contrato, a menos que las cláusulas anuladas contengan elementos esenciales para la conformación del mismo.
- 59.3 El INDOTEL será el responsable de determinar cuando una cláusula es o no Cláusula Abusiva de acuerdo con lo previsto en los artículos 59 y 60 de la presente Norma y los efectos de la declaración de su nulidad sobre el contrato.

Párrafo: La decisión del INDOTEL prevista en este apartado precedente deberá ser motivada y será recurrible ante las instancias que corresponda de acuerdo con lo dispuesto en la normativa de aplicación.

ART.- 60 APROBACIÓN POR EL INDOTEL DE CONTRATOS ENTRE SUJETOS REGULADOS Y CONSUMIDORES

- 60.1 Los Sujetos Regulados deberán presentar ante el INDOTEL, y obtener la aprobación de éste, aquellos contratos de adhesión que pretendan utilizar al objeto de formalizar contractualmente sus relaciones con los

Consumidores de sus productos o servicios, de forma previa a su utilización.

- 60.2 Sin perjuicio de lo previsto en el apartado precedente, cualquier Consumidor podrá presentar ante el INDOTEL cualquier contrato que le presente un Sujeto Regulado en el momento de solicitar sus productos o servicios, al objeto de que el INDOTEL lo examine y, en su caso, apruebe y declare que no contiene Cláusulas Abusivas que vayan en detrimento de los derechos del Consumidor.

TÍTULO VII

INSPECCIÓN Y RÉGIMEN SANCIONADOR

CAPÍTULO I

INSPECCIÓN

ART.- 61 FACULTAD DE INSPECCIÓN

El INDOTEL ejercerá las facultades de inspección que le otorga la Ley No. 126-02; su Reglamento de Aplicación y Normas Complementarias, respecto al cumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Norma.

CAPÍTULO II

RÉGIMEN SANCIONADOR

ART.- 62 COMPETENCIA SANCIONADORA

- 62.1 Corresponderá al INDOTEL la competencia para imponer las sanciones que se prevén en esta Norma.
- 62.2 En todo caso, lo dispuesto en el apartado precedente no será óbice para la sanción por el INDOTEL de aquellos incumplimientos de lo dispuesto en esta Norma que, sin estar tipificados en la presente, constituyan al mismo tiempo una infracción de lo dispuesto en otras normas que reconozcan tal competencia sancionadora al INDOTEL, entre otras, la Norma Complementaria "Procedimientos de Autorización y Acreditación de los Sujetos Regulados por el INDOTEL".

ART.- 63 FALTAS

- 63.1 Las faltas a las obligaciones previstas en Norma se clasificarán en muy graves, graves y leves.
- 63.2 Serán faltas muy graves las siguientes:
- (a) El incumplimiento de la obligación de informar a los Consumidores y Usuarios sobre el Estatus de los Certificados

emitidos o reconocidos por los Sujetos Regulados, cuando de ello se deriven perjuicios para terceros;

- (b) El incumplimiento de la obligación de no difundir o dirigir Publicidad Engañosa a los Consumidores o Usuarios por los Sujetos Regulados; cuando de ello se deriven perjuicios para dichos Consumidores o Usuarios;
- (c) Cuando el Sujeto Regulado no proceda a la Suspensión o Revocación de los Certificados de los que los Consumidores sean Suscriptores o titulares, cuando de ello se deriven perjuicios para terceros;
- (d) El incumplimiento de la obligación de no adoptar las medidas de seguridad necesarias para garantizar la protección de las Informaciones Privadas de los Consumidores y Usuarios por los Sujetos Regulados.

63.3 Serán faltas graves las siguientes:

- (a) El incumplimiento de la obligación de informar a los Consumidores y Usuarios el Estatus de los Certificados emitidos o reconocidos por los Sujetos Regulados;
- (b) El incumplimiento de la obligación de no difundir o dirigir Publicidad Engañosa a los Consumidores o Usuarios por los Sujetos Regulados; cuando no sea considerada infracción muy grave;
- (c) La no Suspensión o Revocación por el Sujeto Regulado de los Certificados de los que los Consumidores sean Suscriptores o titulares, cuando no sea considerado infracción muy grave;
- (d) El incumplimiento de la obligación de disponer de un Centro de Atención al Consumidor y Usuario por los Sujetos Regulados;
- (e) El incumplimiento deliberado por los Sujetos Regulados de la obligación de atender de manera efectiva las Reclamaciones que realicen los Consumidores y Usuarios, en infracción de lo previsto en el apartado 19.1 de esta Norma;
- (f) El incumplimiento de la obligación de mantener subsistentes las garantías de protección, confidencialidad y debido uso de la Información Privada de los Consumidores y Usuarios tras el cese de las actividades de los Sujetos Regulados o cuando se haya puesto fin a la prestación de servicios que recibía el Consumidor por el Sujeto Regulado, en transgresión de lo previsto en el artículo 20 de esta Norma.

63.4 Serán faltas leves las siguientes:

- (a) El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones de información previstas en los artículos 5 y 6 de la presente Norma, cuando dicho incumplimiento no se encuentre expresamente tipificado como otra falta en esta Norma;
- (b) El incumplimiento por los Sujetos Regulados de la obligación de atender de manera efectiva las Reclamaciones que realicen los Consumidores y Usuarios, en transgresión de lo previsto en el apartado 19.1 de esta Norma, cuando no sea considerado falta grave;
- (c) El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones previstas en esta Norma, cuando dicho incumplimiento no se encuentre recogido de forma expresa como falta grave o muy grave en el presente artículo.

ART.- 64 SANCIONES

El INDOTEL podrá imponer las siguientes sanciones especificadas en la Ley No. 126-02, a aquellos que comentan faltas previstas en esta Norma:

- (a) Amonestación;
- (b) Multas hasta por el equivalente a dos mil (2,000) Salarios Mínimos mensuales. Los transgresores multados podrán repetir contra quienes hubieran realizado los actos u omisiones que dieron lugar a la sanción;
- (c) Suspender de inmediato todas o algunas de las actividades del transgresor;
- (d) Separar de los cargos que ocupan en el transgresor sancionado a los administradores o empleados responsables. También se les prohibirá a los transgresor trabajar en empresas similares por un término de hasta diez (10) años;
- (e) Prohibir al Sujeto Regulado, prestar directa o indirectamente sus servicios por un término de hasta diez (10) años; y
- (f) Revocación definitiva de la autorización del Sujeto Regulado para operar como tal, cuando la aplicación de las sanciones anteriormente enumeradas no haya sido efectiva y se pretenda evitar perjuicios reales o potenciales a terceros.

ART.- 65 GRADUACIÓN DE LAS SANCIONES

Se impondrán las sanciones aquí previstas considerando:

- (a) El carácter intencional o no de la acción u omisión constitutiva de la infracción;

- (b) La repercusión social de las mismas; y
- (c) La reincidencia del infractor.

ART.- 66 INDEPENDENCIA DE LAS ACCIONES CIVILES O PENALES

Las sanciones administrativas a las que se refiere el presente Título serán de aplicación independientemente de la responsabilidad penal o civil en que pudieran incurrir los transgresores.

ART.- 67 PROCEDIMIENTO PARA IMPONER SANCIONES

Una vez tomado conocimiento el INDOTEL de los hechos u omisiones presuntamente transgresores de la presente Norma, procederá de la siguiente manera:

- (a) Comunicará por escrito al presunto transgresor los hechos u omisiones que pudieren llegar a constituir una trasgresión a la Norma, estableciendo, fundamentada y motivadamente, las circunstancias de tiempo, lugar y modo, otorgándole un plazo no menor a cinco (5) días hábiles para que manifieste lo que a su derecho convenga y aporte las pruebas, informes, pericias, testimonios que estime pertinentes; y
- (b) Transcurrido el plazo a que se refiere la letra (a) anterior, el INDOTEL emitirá la resolución que en derecho proceda, fundamentada y motivada, en un plazo de quince (15) días calendario.

ART.- 68 MEDIDAS CAUTELARES

72.1 Para los casos que se presuma que la falta puede ser calificada como muy grave, el INDOTEL podrá disponer la adopción de medidas cautelares tales como, la clausura provisional de las instalaciones o la suspensión provisional de la autorización e inscripción en el Registro de Entidades de Certificación; y podrá, en su caso, solicitar judicialmente la incautación provisional de equipos o aparatos.

72.2 Para los efectos de la clausura provisional y decomiso, el INDOTEL hará el requerimiento pertinente al juez que corresponda, transcribiéndose la resolución que autoriza tal medida, para que disponga el diligenciamiento correspondiente, autorizando la rotura de puertas y apoyo de la fuerza pública, en caso de ser necesario.

72.3 Los bienes y equipos que hayan sido incautados como producto de incautaciones y clausuras definitivas pasarán al patrimonio del INDOTEL.

72.4 Tratándose de delitos flagrantes, conforme al Código Penal, el INDOTEL podrá solicitar el apoyo de la fuerza pública y la intervención del Ministerio Público para la realización de su cometido.

TÍTULO VIII

DISPOSICIONES FINALES Y DEROGATORIAS

ART.- 69 ENTRADA EN VIGENCIA

La presente Norma entrará en vigencia transcurridos seis (6) meses después de la fecha de su publicación en un periódico de circulación nacional, en la página Web y en el Boletín Oficial del INDOTEL.

ART.- 70 DISPOSICIÓN DEROGATORIA

La presente Norma deroga a todas las disposiciones de igual o inferior rango que se le sean contrarias.

TERCERO: DISPONER que la presente Resolución sea publicada en un periódico de amplia circulación nacional, en el Boletín Oficial del **INDOTEL** y en la página que el **INDOTEL** mantiene en la Internet.

Así ha sido aprobada y firmada la presente Resolución por unanimidad de votos del 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 tres (3) del mes de agosto del año dos mil seis (2006).

Dr. José Rafael Vargas
Secretario de Estado
Presidente del Consejo Directivo

Aníbal Taveras
En representación del
Secretario Técnico de la Presidencia
Miembro *ex officio* del Consejo Directivo

David A. Pérez Taveras
Miembro del Consejo Directivo

José Alfredo Rizek V.
Director Ejecutivo
Secretario del Consejo Directivo