

# INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL)

RESOLUCIÓN No. 069-17  
(Modificado por la resolución No. 048-18 del Consejo Directivo)

## NORMA QUE ESTABLECE LAS MEDIDAS PARA LA ACTIVACIÓN Y FACTURACIÓN DE: SERVICIOS MÓVILES DE DATOS; SERVICIOS DE ITINERANCIA MÓVIL INTERNACIONAL (ROAMING DE DATOS Y ROAMING DE VOZ); Y LOS SERVICIOS DE MINI MENSAJES (SMS) PREMIUM POR PARTE DE LAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES.

### Artículo 1. Definiciones

En adición a las definiciones establecidas en la Ley General de Telecomunicaciones No.153-98 las expresiones y términos que se emplean en esta Norma, tendrán el significado que se indica a continuación:

- a) **Mensajes promocionales:** Mensajes de información recibidos de forma gratuita por los usuarios mediante los cuales se publicitan ofertas, productos y servicios de interés general y que pueden ser recibidos en un dispositivo móvil vía SMS, MMS, USSD, entre otras tecnologías. Si el usuario accede a las ofertas recibidas, el mensaje promocional recibido se podría convertir en un SMS Premium No Recurrente.
- b) **Norma:** Entiéndase la presente Norma que establece las medidas para la activación y facturación de: Servicios móviles de datos; Servicios de itinerancia móvil internacional (*roaming* de datos y *roaming* de voz); y los Servicios de Mini Mensajes (SMS) Premium por parte de las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones.
- c) **Servicio de Itinerancia Móvil Internacional (*Roaming*):** es un servicio vertical adicional que permite al usuario de telefonía móvil acceder a los servicios de voz, SMS, y datos mientras se encuentra en otro país, y que permite seguir utilizando su teléfono celular con el mismo número móvil que utiliza en la República

Dominicana, bajo los términos y condiciones establecidos por las prestadoras móviles locales reguladas que ofrecen este servicio.

- d) **Servicio Móvil de Datos:** Servicio de acceso a Datos que permite a un usuario final acceder a Internet a través de las redes móviles mediante un dispositivo o equipo terminal móvil.
- e) **SMS:** Servicio de telecomunicaciones que consiste en el envío y la recepción de mensajes cortos de texto a través de un dispositivo móvil. (por sus siglas en inglés, *Short Message Service* o “Servicio de mensajes cortos o mini-mensajes”).
- f) **SMS Premium:** Mensajes de texto pagados que son requeridos previa y expresamente por los usuarios y mediante los cuales obtienen información demandada, contenidos multimedia, vínculos a sitios de Internet, archivos solicitados, participación en concursos, entre otros. Estos SMS Premium de contenido pueden ser, a su vez, de dos tipos:
  - 1) SMS Premium Recurrentes: son aquellos que el usuario ha convenido pagarlos y recibirlos con cierta frecuencia y/o periodo de tiempo determinado: diario, semanal, quincenal, mensual.
  - 2) SMS Premium No Recurrentes: son los que el usuario solicita, recibe y paga una única vez por cada solicitud.
- g) **UIT:** Unión Internacional de las Telecomunicaciones.
- h) **Usuario:** Persona física o jurídica que accede de forma eventual o continua, a un servicio público de telecomunicaciones en cualquier modalidad.
- i) **Usuario titular:** Persona física o jurídica que ha celebrado un contrato verbal o escrito de prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, con una prestadora de dichos servicios.

## **Artículo 2. Alcance**

Esta Norma establece medidas para garantizar transparencia e información sobre los Servicios Móviles de Datos, servicios de Itinerancia internacional (Roaming de Voz y Roaming de Datos), Mini Mensajes (SMS) Premium recurrentes y no recurrentes, y se aplicarán a todas las prestadoras de servicios públicos de telefonía móvil, SMS y servicio de acceso a Internet móvil.

Párrafo: Las disposiciones de la presente Norma no aplican para los mensajes promocionales que recibe el usuario en su dispositivo móvil, los cuales están regulados a través de la Ley Número 310-14 que regula el envío de correos electrónicos comerciales no solicitados (SPAM).

## **Artículo 3. Objeto**

La presente Norma tiene como objetivo establecer principios dirigidos a transparentar las condiciones para la activación y facturación de los Servicios Móviles de Datos, servicios de Itinerancia internacional (Roaming de Voz y Roaming de Datos) y los SMS Premium

que se obligan a cumplir a nivel nacional a las prestadoras de servicios de telefonía móvil, SMS y servicios de acceso a Internet móvil; para, entre otros aspectos:

- Incrementar la transparencia en la entrega de la información de los citados servicios por parte de las prestadoras.
- Proteger a los usuarios ante consumos inadvertidos y facturas exorbitantes.
- Establecer mecanismos de control para la activación/desactivación de Servicios Móviles de Datos, Servicios SMS Premium y servicios de itinerancia móvil internacional (Roaming).
- Exigir remisión de alertas de utilización vía SMS para el servicio de Roaming o Itinerancia Móvil Internacional (informaciones detalladas sobre los precios y tarifas aplicadas al país visitado - mediante SMS de bienvenida).
- Requerir envío de alertas de consumo vía SMS para el servicio de Itinerancia o Roaming; y
- Preestablecer un tope o límite para el uso del servicio de itinerancia móvil internacional o Roaming de datos y que el servicio quede bloqueado automáticamente se alcance el límite prescrito.

#### **Artículo 4. De la Activación**

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

4.2. Las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, deberán implementar métodos o vías eficaces por medio de correo electrónico, SMS o cualquier otro medio electrónico y/o escrito disponible los cuales constaten la solicitud expresa de los usuarios sobre los **SERVICIOS MÓVILES DE DATOS, SERVICIOS DE ITINERANCIA MÓVIL INTERNACIONAL (ROAMING DE DATOS Y ROAMING DE VOZ) y SERVICIO DE MINI MENSAJES (SMS) PREMIUM**, así como para confirmarles que la activación o desactivación del servicio solicitada ha sido efectiva, indicando la fecha y la hora en que hizo el requerimiento.

Párrafo: En el caso de Servicios Móviles de Datos que sean prestados bajo un contrato con renta recurrente, el usuario podrá solicitar la suspensión del servicio de conformidad con el Reglamento de derechos y obligaciones de los usuarios y prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, en lugar de la desactivación.(modificado por la resolución 048-18)

4.2.1. La contratación o activación de estos servicios podrá realizarse tanto al momento de suscribir el contrato de suministro telefónico como también en

cualquier momento, mediante los métodos o vías implementadas por la prestadora, y tendrá efectos, a más tardar, al día siguiente hábil de su recepción. Asimismo, la desactivación podrá efectuarse en la misma forma y tendrá efectos también a contar del día hábil siguiente.

4.2.2. La información suscitada por concepto de activación o desactivación de los servicios indicados anteriormente deberá ser conservada por la prestadora por el período de vigencia de un (1) año.

4.3. Si cualquiera de estos servicios es activado por la prestadora de servicios públicos de telecomunicaciones sin la autorización expresa del usuario titular, conforme lo establecido en el artículo anterior, el mismo no está obligado a pagar los consumos realizados, tanto a nivel nacional como internacional. **(modificado por la resolución 048-18)**

4.4. Las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones deberán mantener disponible, de manera gratuita, mediante todos los mecanismos de atención al usuario, información sobre el procedimiento para la activación y desactivación de los **SERVICIOS MÓVILES DE DATOS, SERVICIOS DE ITINERANCIA MÓVIL INTERNACIONAL (ROAMING DE DATOS Y ROAMING DE VOZ), MINI MENSAJES (SMS) PREMIUM.**

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

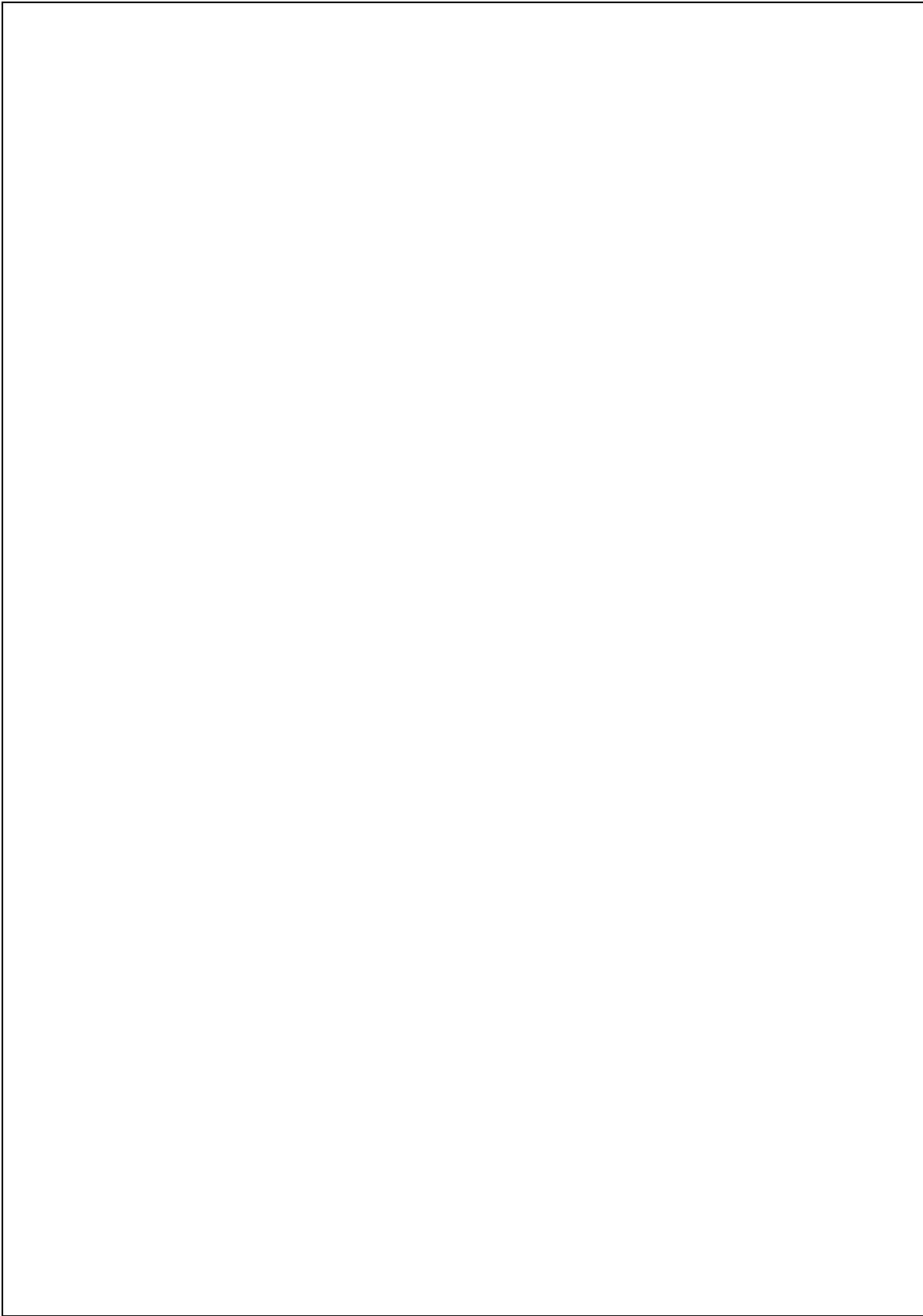
4.5.1. Las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones deberán permitir que el usuario solicite su activación y desactivación del servicio de itinerancia móvil internacional de voz, o de voz y datos de manera conjunta, según su conveniencia. **(modificado por la resolución 048-18)**

4.5.2. Las prestadoras de servicios públicos de las telecomunicaciones pondrán a disposición de los usuarios mecanismos electrónicos gratuitos para la activación o desactivación de dichos servicios.

4.6. En cuanto al **SERVICIO DE MINI MENSAJES (SMS) PREMIUM:**

4.6.1. Las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones deberán mantener disponible de manera gratuita mediante todos los mecanismos de atención al usuario, información sobre el procedimiento para darse de baja de la recepción de Mini Mensajes (SMS) Premium originados por la Prestadora; así como para reactivar su recepción.

4.6.2. Las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones deberán exigir en caso del servicio de Mini Mensajes (SMS) Premium originados por terceros, que los mismos contengan algún mecanismo que permita al usuario manifestar su voluntad de no recibir mensajes adicionales; así como obtener una garantía de los terceros que los mensajes a ser enviados serán únicamente a usuarios que han solicitado expresamente la recepción de los (SMS) por parte del emisor.



- 4.6.3. Las prestadoras de servicios públicos de las telecomunicaciones pondrán a disposición de los usuarios mecanismos electrónicos gratuitos para la activación o desactivación de dichos servicios.

#### **Artículo 5. De la facturación**

- 5.1. Las Prestadoras de servicios móviles de datos, servicios de itinerancia móvil internacional (roaming de datos y roaming de voz) y servicios de mini mensajes (sms) premium, deberán proporcionar a los usuarios información clara, transparente, detallada y gratuita sobre estructura de los cargos, las tarifas y las unidades de facturación de los servicios ofrecidos. **(modificado por la resolución 048-18)**
- 5.2. Esta información detallada deberá estar disponible y actualizada siempre en las diferentes oficinas comerciales donde las prestadoras ofrecen sus servicios a nivel nacional, así como también en los sitios de Internet de las distintas prestadoras.
- 5.3. En relación al **SERVICIO DE MINI MENSAJES (SMS) PREMIUM**, se debe transparentar la información sobre los posibles cargos por dicho servicio según aplique, tanto para los SMS Premium recurrentes como los No-recurrentes.
- 5.3.1 En el caso de los SMS Premium no-recurrentes, que el cargo se genera con el envío de la solicitud del SMS, la información sobre los cargos generados deberá ser remitida al usuario, una vez este haya realizado el envío de la solicitud del SMS. **(modificado por la resolución 048-18)**
- 5.3.2 Para los casos de SMS Premium recurrentes, el usuario titular deberá recibir toda la información del importe de cargo por mensaje y la recurrencia del mismo según lo requerido al momento de la contratación o activación de dicho servicio. Para el caso de suscripciones diarias, se deberá enviar al cliente que las solicita una notificación semanal, indicando al mismo que está suscrito en determinado servicio y que de no querer permanecer en el mismo, envíe la palabra SALIR a la marcación que corresponda. Para las suscripciones semanales, un recordatorio mensual y para las suscripciones de recurrencia mensual un recordatorio cada 3 meses.
- 5.4 En cuanto a los **SERVICIOS DE DATOS MÓVILES**, para aquellos planes que incluya la tasación y facturación por KB consumido, la prestadora deberá enviarle alertas indicando el consumo generado durante el mes, en intervalos de 500MB.
- 5.5. En lo que se refiere al **SERVICIO DE ITINERANCIA MÓVIL INTERNACIONAL (ROAMING DE DATOS Y ROAMING DE VOZ)**:
- 5.5.1. La información sobre tarifas debe serle presentada al usuario vía SMS, libre de cargos, cada vez que se conecta al servicio de una red extranjera indicando precio por minuto y por Kb en dicha red o país.



5.5.2. Entre la prestadora y el usuario se deberá preestablecer un límite para el uso de los servicios de itinerancia móvil internacional de datos (roaming de datos) al momento en que el usuario solicite la activación del servicio, es decir, que el servicio deberá quedar bloqueado cuando se alcanza el nivel de consumo de datos prescrito, facilitando al usuario la opción de reactivar dicho servicio mediante las vías habilitadas por las prestadoras para estos fines. Dicho límite acordado deberá ser remitido por escrito, ya sea por vía de correo electrónico, SMS o cualquier otro medio escrito al usuario titular. **(modificado por la resolución 048-18)**

5.5.3. De manera preliminar, hasta que el usuario titular no acuerde un monto límite distinto, el límite para los **SERVICIOS DE ITINERANCIA MÓVIL INTERNACIONAL (ROAMING DE DATOS)** por mes será equivalente a 30MB para aquellos casos en los cuales el consumo del servicio de *roaming* de datos genere cargos adicionales o tarifas distintas a las que conlleva el uso de datos bajo el plan contratado en la República Dominicana.

5.5.4. Para el caso de uso del servicio roaming de datos, las prestadoras de servicios públicos de las telecomunicaciones deberán enviarle alertas de consumo vía SMS, libre de cargos, a sus usuarios titulares cuando hayan alcanzado a nivel porcentual: el sesenta (60%), el ochenta (80%), y el cien (100%) por ciento del valor predeterminado en el artículo 5.5.2.

#### **Artículo 6. De la entrada en Vigencia**

6.1 Se dará un plazo de ocho (8) meses, a partir de la publicación de la presente resolución en un periódico de circulación nacional, para la entrada en vigencia de estas medidas y que las prestadoras de servicios públicos de telefonía y oferentes de SMS Premium hagan los cambios pertinentes para cumplir con lo ordenado en la presente normativa.