



SENADO DE LA REPUBLICA  
SECRETARIA GENERAL LEGISLATIVA

FECHA 7/1/15 HORA 2:30 P.m  
RECIBIDO POR Mayra Quintana

02164

## SENADO DE LA REPUBLICA

### RESOLUCIÓN MEDIANTE LA CUAL SE SOLICITA AL INDOTEL ADOPTAR MEDIDAS URGENTES DE PROTECCION A LOS ABONADOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACION Y SANCIONAR A LAS PRESTADORAS DE DICHSO SERVICIOS

**CONSIDERANDO PRIMERO:** Que es deber del Estado Dominicano proteger a los abonados de los servicios de telecomunicación, a través del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), ante las múltiples quejas y ausencia de transparencia frente a determinados cargos, distorsión de las informaciones, deficiencias en cuanto a la calidad de los servicios de manera frecuente y violación a los derechos que le asisten a los clientes; no obstante ser considerado como un derecho fundamental y un servicio de primera necesidad de la población a estar debidamente comunicada;

**CONSIDERANDO SEGUNDO:** Que entre las violaciones que a menudo cometen las empresas prestadoras de servicios de telecomunicación se incluyen la anulación de los saldos disponibles en las tarjetas de llamadas a los usuarios de teléfonos celulares pre-pagados al cabo de los 20 días de haber activado dicho medio de pago, a pesar de establecer la vigencia por 60 días; el envío de mensajes improductivos desde las telefónicas a los abonados sin estos haberlos solicitado incurriéndole en cargos que le consumen los saldos, así como el envío molesto e indiscreto de mensajes a los abonados con facturas solicitándole que acepten cargos por cobrar precedentes de otros usuarios sin el consentimiento de los mismos;

**CONSIDERANDO TERCERO:** Que entre otras violaciones que de manera usual y frecuente incurren las prestadoras de servicios de telecomunicación cabe citar la intransferencia de los minutos no consumidos por los abonados con facturas fijas mensuales, así como no avisarle ni informarle a los usuarios que cuando usan sus celulares en el exterior con activación de roaming y al mismo tiempo utilizan tarjetas pre-pagadas activadas en otras naciones, todos los servicios les conllevan a cargos con altas tarifas y al mismo le acarrea una duplicidad de gastos, consumiéndole la tarjeta adquirida, actos estos que pueden tipificarse de sustracción y engaño a los clientes;

**CONSIDERANDO CUARTO:** Que cuando las prestadoras de servicios de telecomunicación dejan de proveer los mismos a su clientela, ya sea por razones técnicas o de otra índole, las mismas no compensan a los abonados, a pesar de las dificultades que les generan, con lo cual se evidencia el escaso monitoreo y nivel de supervisión que el INDOTEL realiza sobre dichas empresas, en tanto que los usuarios están desprotegidos, no obstante dicho organismo debiera actuar en función de defender el interés de los afectados;

**CONSIDERANDO QUINTO:** Que cuando los usuarios o abonados acuden ante las oficinas de representación de las prestadoras telefónicas, para requerir atención por fallas o desperfectos operacionales en sus respectivos equipos, las mismas prolongan por largos periodos las soluciones técnicas, la mayoría de las ocasiones en perjuicio de los clientes; sintiéndose estos desprotegidos por parte del Estado Dominicano, el cual deduce una tasa del 30% de impuestos a los usuarios de servicios de telecomunicación, sin que los mismos perciban que dichos gravámenes redunden en su beneficio;

**VISTA:** La Constitución de la República, del 26 de enero del año 2010.

**VISTA:** La Ley General de Telecomunicación No. 153 – 98 del 27 de mayo del año 1998.

**VISTA:** La Resolución No. 071 – 01 de fecha 11 de enero del 2002, y modificada parcialmente por la Resolución No. 001 – 02.

**VISTO:** El Reglamento Interno del Senado.

### **RESUELVE:**

**PRIMERO:** Solicitar al Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) que proceda en consecuencia a defender a los abonados ante las múltiples deficiencias, fallas, defraudaciones, engaños y estafas de que son víctimas los abonados, usuarios o clientes de las empresas prestadoras de servicios de telecomunicación.

**SEGUNDO:** Solicitar al Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) que se aboque a ejercer mayores controles sobre el comportamiento de las prestadoras de servicios de telecomunicación y arbitrar también en defensa y protección de los abonados; al tiempo de que proceda a modificar el Reglamento de Protección al Usuario de Servicios de Telecomunicación que a fin de cuenta es el que paga los impuestos y que como ciudadano tiene derechos imprescriptibles que deben ser defendidos y salvaguardados por el Estado Dominicano.

**TERCERO:** Designar una comisión de Senadores o Senadoras para que hagan entrega de la presente resolución al presidente del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL).

**SENADOR PROPONENTE:**



**ING. EUCLIDES R. SÁNCHEZ T.**  
Senador de la República  
Por la provincial de La Vega

