

## Derechos y obligaciones

de los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones

Como usuario de servicios públicos de telecomunicaciones tienes los siguientes deberes y obligaciones respecto de la prestadora de servicios:

**A Utilizar los servicios** en consonancia con las disposiciones establecidas en el contrato con la prestadora, así como por las leyes, reglamentos, el Orden Público y las buenas costumbres.

**B Cumplir cabalmente sus compromisos contractuales**, en especial, pagar por el consumo del servicio o cualquier otro cargo aplicable según el acuerdo vigente entre la prestadora y el usuario, independientemente no haya recibido la facturación física.

**C No revender el servicio** sin la autorización expresa de la prestadora.

**D No remover, obstruir, reparar, reformar**, cambiar o alterar la instalación externa, los equipos y redes propiedad de la prestadora, sin el consentimiento previo de esta.

**E No remover, cambiar o alterar** las configuraciones en los interfaces y/o equipos terminales, fijos o móviles.

**F No efectuar conexiones o instalaciones** para obtener en forma fraudulenta el suministro del servicio.

**G Dar información veraz y completa** al momento de solicitar y contratar el servicio e informar a la prestadora de cualquier cambio de la misma durante la vigencia del contrato.

**H La utilización de aparatos y dispositivos** destinados a conectarse a la red, a partir del punto de terminación de la misma, debidamente homologados; y obligándose a su desconexión en caso contrario y evitando daños, distorsiones e interferencias en la red de telefonía.

**I La comunicación de las irregularidades detectadas** en el manejo y uso de las redes, instalaciones y servicios.

**J Consentir las inspecciones y actuaciones** de la prestadora y de su personal por razones del servicio, previo acuerdo con el usuario.

**K Suministrar la información requerida** por la prestadora, siempre que la misma sea relevante para la contratación o prestación del servicio telefónico, así como de aquellas que demande el órgano regulador, los Cuerpos Colegiados del INDOTEL en la solución de controversias entre éstos y las prestadoras, o los órganos policiales o judiciales que sean fundamentales para el pleno ejercicio de sus funciones facultativas.

## Derechos de los Usuarios

de Servicios Públicos de Telecomunicaciones



## El Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)

pone a disposición de los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones la presente **carta de derechos y deberes**, para que conozcan los derechos y deberes que le asisten al momento de contratar servicios de telecomunicaciones.

**1 Libertad de elección**  
Tienes derecho a elegir la prestadora y los planes que te convienen.

**2 Portabilidad numérica**  
Tienes derecho a mantener tu número de teléfono si decides cambiar de operadora.

**3 Contrato de servicios**  
Tienes derecho a recibir el contrato con la prestadora de servicios.

**4 Información**  
Tienes derecho a obtener toda la información que necesites sobre productos o servicios.

**5 Facturación**  
Tienes derecho a recibir facturas por los servicios contratados.

**6 Continuidad y calidad**  
Tienes derecho a recibir el servicio contratado sin interrupción y en condiciones de calidad.

**7 Suspensión Temporal**  
Tienes derecho a suspender temporalmente el servicio.

**8 Transferencia de saldo no consumido al periodo siguiente**  
Tienes derecho a la transferencia de saldo no consumido al periodo siguiente hasta por 90 días.

**9 Presentar quejas y reclamaciones**  
Tienes derecho a reclamar por inconvenientes con el servicio.

**10 Privacidad y protección de datos**  
Tienes derecho a la privacidad y protección de datos personales.

**11 No Discriminación**  
Tienes derecho a la no discriminación por discapacidad, origen étnico o religión.

**12 Establecer límites de crédito**  
Tienes derecho a establecer tope o límite para bloqueo automático del servicio roaming de datos.

**13 Servicio gratuito de emergencia**  
Tienes derecho a llamar gratis al servicio de emergencias 9-1-1 donde esté disponible.

**14 Límites en horarios y número con fines de cobro**  
Tienes derecho a que se respete el horario y límites de comunicaciones de gestión de cobro de deudas.



Para más información sobre tus derechos, deberes y como ejercerlos, visita:  
[www.indotel.gob.do](http://www.indotel.gob.do)  
o contacta al

Departamento de Asistencia al Usuario (DAU),  
para denuncias, quejas y reclamaciones:  
(809)-732-5555 / (809)-200-9707 (línea gratuita).

Conócenos en: [cableondaoriental.com](http://cableondaoriental.com)