

EL CONSEJO DIRECTIVO DEL INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL)

RESOLUCIÓN NÚM. 064-2025

REQUERIMIENTO DE CUMPLIMIENTO REGULATORIO Y NORMATIVO EN LO QUE RESPECTA A LA DEPURACION Y VALIDACIÓN DE LA IDENTIDAD DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELEFONÍA MÓVIL, EN CUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES REGLAMENTARIAS CONTENIDAS EN LAS RESOLUCIONES NÚMS. 110-12 Y 070-19 Y SUS MODIFICACIONES.

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, núm. 153-98, de fecha 27 de mayo de 1998, publicada en la Gaceta Oficial núm. 9983, reunido válidamente previa convocatoria, dicta la presente **RESOLUCIÓN**:

En el ejercicio de las facultades de control regulatorio y cumplimiento normativo que la Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98 le reconoce al **INDOTEL**, este Consejo Directivo consiente en aprobar el presente acto administrativo, a los fines de dar continuidad a las medidas aprobadas por el órgano regulador para el cumplimiento de las obligaciones a cargo de las concesionarias de servicios públicos de telecomunicaciones, en lo que respecta a la activación de líneas telefónicas en sus distintas modalidades, acorde con las disposiciones contenidas en el artículo 11 del Reglamento General del Servicio Telefónico, aprobado mediante Resolución núm. 110-12 y sus modificaciones; y, el artículo 10 de la Norma que Regula la Contratación y Activación de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobada mediante la Resolución núm. 070-19 y sus modificaciones.

Para una comprensión más clara del presente acto administrativo, se ha organizado su contenido de la manera siguiente:

Índice temático	Pág.
I. Antecedentes	1
II. Objeto:	4
III. Consideraciones de Derecho:	4
IV. Textos revisados	10

I. Antecedentes

1. La Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98 (en lo adelante “LGT”) constituye el marco regulatorio básico que se ha de aplicar en todo el territorio nacional, para regular la instalación, mantenimiento y operación de redes, la prestación de servicios y la provisión de equipos de telecomunicaciones. La misma crea al **Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)**, y dispone que sea este órgano quien vele por el fiel cumplimiento de la misma.

2. En tal virtud, conforme a la facultad reglamentaria que posee el **INDOTEL**, en fecha 9 de agosto de 2012 dictó la resolución No. 110-12, contentiva del Reglamento General del Servicio Telefónico¹, el cual establece en su artículo 11 la obligación a cargo de las prestadoras de servicios de requerir, registrar y comprobar los datos generales del solicitante que avalen su capacidad y calidad para contratar el servicio. En caso de que los datos suministrados por el usuario no sean ciertos, la prestadora deberá negar la contratación y acceso al servicio telefónico.

3. Que al efecto, en fecha 11 de octubre de 2013, el Consejo Directivo del **INDOTEL** aprobó la Resolución núm. 039-13, que crea el mecanismo de inscripción y validación de la identidad de todos los usuarios de los servicios públicos de telefonía, y dicta medidas para el cumplimiento de lo dispuesto por los artículos 11.2 y 31 del Reglamento General del Servicio Telefónico, aprobado mediante la resolución del Consejo Directivo núm. 110-12, en cuyo texto dispositivo este órgano colegiado dejó establecido lo siguiente:

“RESUELVE:

PRIMERO: OTORGAR de un plazo de seis (6) meses, a partir de la publicación de la presente resolución, para que todos los usuarios titulares de teléfonos móviles pre-pagos validen ante sus correspondientes prestadores de servicios públicos de telefonía donde tienen líneas activas su identificación para las respectivas líneas telefónicas que tienen en vigencia, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 31 del Reglamento General del Servicio Telefónico, para que dichos prestadores eliminen cualquier línea telefónica que no haya sido contratada por los usuarios y aparezcan registrados a nombre de ellos.

SEGUNDO: ORDENAR a todas las prestadoras de servicios públicos de telefonía pre-paga validar y confirmar la identidad de los usuarios con líneas activas, para lo cual dispondrán de un plazo de seis (6) meses, a contar desde la entrada en vigencia de la presente resolución.

PÁRRAFO: La identificación de los usuarios se efectuará mediante un documento acreditativo de identidad, haciéndose constar el nombre, apellidos y nacionalidad del solicitante, así como el número correspondiente al documento identificativo utilizado y la naturaleza o denominación de dicho documento. En el supuesto de personas jurídicas, la identificación se realizará aportando el Registro Nacional de Contribuyentes (RNC), y se hará constar en la denominación social.

TERCERO: ORDENAR que transcurrido el aludido plazo de seis (6) meses, las prestadoras de servicios públicos de telefonía desactiven aquellas líneas telefónicas respecto de las que no se haya podido cumplir con la obligación de validación de inscripción dispuesta por la presente Resolución, sin perjuicio de la compensación que, en su caso, corresponda al titular de las mismas por el saldo pendiente de consumo.

CUARTO: DISPONER que las prestadoras de servicios públicos de telefonía habiliten mediante un portal permanente en Internet, la información relativa a las líneas telefónicas asociadas a su documento acreditativo de identidad de manera segura y respetando los principios de privacidad y confidencialidad, en un plazo no mayor de un (1) mes contado a partir de la entrada en vigencia de la presente resolución.

QUINTO: ORDENAR a las prestadoras de servicios públicos de telefonía a colaborar con el **INDOTEL** en la difusión a todos sus usuarios de las disposiciones contenidas en la presente resolución.

SEXTO: DECLARAR que la presente resolución es de obligado e inmediato cumplimiento, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 99 de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98.

¹ Modificado por las resoluciones núms.003-13, 067-17, 078-19, 102-2020, 036-2022 y 054-2023.

SEPTIMO: DISPONER que la presente Resolución sea publicada en un periódico de circulación nacional, en el Boletín Oficial del **INDOTEL** y en la página Web que esta institución mantiene en la red de Internet y se le notifique al Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, (**PRO-CONSUMIDOR**).

4. Que el referido acto administrativo fue objeto de sendos recursos de reconsideración interpuestos por las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones **ORANGE DOMINICANA, S. A., COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A., TRICOM, S. A., Y LA ASOCIACIÓN DOMINICANA DE EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES (ADOMTEL)**, acciones que fueron objeto de decisión por parte de este órgano colegiado mediante la adopción de la Resolución núm. 027-14, aprobada en fecha 9 de junio de 2014, disponiéndose en la parte dispositiva de la aludida decisión lo siguiente:

"RESUELVE:

PRIMERO: ORDENAR, de oficio, la fusión de los recursos de reconsideración interpuestos por las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones **ORANGE DOMINICANA, S. A., COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A., TRICOM, S. A.** y la **ASOCIACIÓN DOMINICANA DE EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES (ADOMTEL)**, en contra la resolución No. 039-13, dictada por este Consejo Directivo con fecha de fecha 13 de octubre de 2013, por estar dirigidos a impugnar el mismo acto administrativo, con identidad de causa y objeto.

SEGUNDO: DECLARAR bueno y válido, en cuanto a la forma los recursos de reconsideración interpuestos por las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones **ORANGE DOMINICANA, S. A., COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A., TRICOM, S. A.** y la **ASOCIACIÓN DOMINICANA DE EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES (ADOMTEL)**, contra la resolución No. 039-13, dictada por este Consejo Directivo con fecha 11 de octubre de 2013, por haber sido intentados observando las formalidades establecidas en la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98.

TERCERO: En, cuanto al fondo, **ACOGER**, parcialmente, las conclusiones y pedimentos presentados por las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones **ORANGE DOMINICANA, S. A., COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A., (CLARO), TRICOM, S. A.** y la **ASOCIACIÓN DOMINICANA DE EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES (ADOMTEL)**, en sus respectivos recursos de reconsideración, por los motivos y consideraciones expuestos en el cuerpo de la presente resolución siendo dichos cambios reflejados en los numerales siguientes.

CUARTO: DECLARAR que la validación de los usuarios titulares podrá realizarse de las siguientes maneras: presencial en las oficinas de atención al cliente de la Prestadora de Servicios, vía telefónica, vía mensajería de data y texto (i.e. USSD, SMS), vía página de internet (entre otros mecanismos a ser considerados por la Prestadora). Dichos mecanismos a implementar por cuenta de las prestadoras deberán ser confiables y respetando el derecho al secreto e inviolabilidad de las telecomunicaciones.

QUINTO: MODIFICAR lo dispuesto en el resuelve Tercero de la Resolución No. 039-13 de manera que transcurrido el plazo de validación de identidad, las prestadoras de servicios públicos de telefonía en lugar de cancelar, suspendan provisionalmente por un período de hasta noventa (90) días aquellas líneas telefónicas respecto de las que no se haya podido cumplir con la obligación de validación dispuesta por la Resolución No. 039-13, sin perjuicio de que le sea reembolsado al usuario titular de las mismas el saldo pendiente de consumo, en los casos que aplique; en consecuencia, **ORDENAR** a las Prestadoras notificar a sus usuarios vía SMS, u otro medio similar, el plazo que disponen para validar sus líneas, notificándoles que les será suspendido provisionalmente el servicio en caso de no cumplir con esta medida y de cuantos días dispone para validar su línea antes de que le sea cancelado de manera definitiva.

SEXTO: RECHAZAR todos los demás pedimentos contenidos en los recursos de reconsideración referidos y, en consecuencia, **RATIFICAR** las demás partes de la Resolución No. 039-13, dictada por este Consejo Directivo con fecha 11 de octubre de 2013.

SÉPTIMO: ORDENAR que la presente Resolución sea publicada en un periódico de circulación nacional, en el Boletín Oficial del **INDOTEL** y en la página Web que esta institución mantiene en la

*red de Internet y se le notifique al Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, (PRO-CONSUMIDOR) y a las entidades recurrentes **ORANGE DOMINICANA, S. A., COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A., TRICOM, S. A.,** y la **ASOCIACIÓN DOMINICANA DE EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES (ADOMTEL).***

OCTAVO: DISPONER de un plazo para el envío de comentarios y observaciones a la presente resolución de sesenta (60) días calendario contados a partir de la publicación de la presente resolución, la cual podrá ser objeto de modificación durante este período de tiempo conforme el artículo 94 de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98.

NOVENO: DECLARAR que la presente resolución es provisional ejecutoria, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 94 de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98.

5. En fecha 11 de septiembre de 2019, el Consejo Directivo del **INDOTEL** aprobó la Resolución núm. 070-19², que aprueba la Norma que Regula la Contratación y Activación de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, que en su artículo 10 establece el protocolo que deben seguir las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones para la validación e identificación de los usuarios que contratan servicios de telefonía móvil, sin importar la modalidad del plan contratado.

6. Que con posterioridad a la entrada en vigencia de la norma que regula la contratación y activación de los servicios públicos de telecomunicaciones, la Dirección de Fiscalización del **INDOTEL**, ha realizado numerosas jornadas de verificación de cumplimiento normativo, focalizada en el cumplimiento de los referidos instrumentos regulatorios, de manera particular, respecto del cumplimiento del artículo 11.2 del Reglamento General del Servicio Telefónico y del Artículo 10 de la Norma que Regula la Contratación y Activación de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

7. Sobre la base de los hallazgos identificados en dicha labor de verificación de cumplimiento normativo este órgano colegiado ha identificado la necesidad de retomar los mecanismos de control establecidos en los aludidos instrumentos regulatorios, en lo que concierne al protocolo aprobado para la activación de servicios telefónicos móviles, sin importar la modalidad de su contratación, debido a que las prestadoras están obviando el cumplimiento de los requerimientos que en su momento fueron establecidos regulatoriamente y habiendo cumplido con el debido proceso.

II. Objeto:

8. Este Consejo Directivo dicta el presente acto administrativo, a fin de controlar el cumplimiento de las obligaciones a cargo de las concesionarias de servicios públicos de telecomunicaciones, en lo que respecta a la activación de líneas telefónicas en sus distintas modalidades, acorde con las disposiciones contenidas en el artículo 11 del Reglamento General del Servicio Telefónico, aprobado mediante Resolución núm. 110-12 y sus modificaciones; y, el artículo 10 de la Norma que Regula la Contratación y Activación de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobada mediante la Resolución núm. 070-19 y sus modificaciones.

III. Consideraciones de Derecho:

9. A continuación, se procede a presentar las consideraciones de derecho en las cuales este Consejo Directivo fundamenta su decisión, la cual, para una mayor comprensión, ha sido estructurada de la siguiente manera:

² Modificada por las resoluciones núms. 102-2020, 036-2022 y 054-2023.

III.I. Competencia del Consejo Directivo para dictar la presente decisión:

10. En aplicación de las disposiciones contenidas en la Constitución Dominicana, el numeral 3 del artículo 147, establece que: *La regulación de los servicios públicos es facultad exclusiva del Estado. La Ley podrá establecer que la regulación de estos servicios y de otras actividades económicas se encuentra a cargo de organismos creados para tales fines*, por lo que, a través de la precitada Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98, el legislador ha delegado en el **INDOTEL** la regulación del sector de las telecomunicaciones, objetivo de regular y supervisar el desarrollo de estos servicios públicos.

11. La Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98, constituye el marco regulatorio básico aplicable en todo el territorio nacional para la instalación, mantenimiento, operaciones de redes, prestación de servicios y la provisión de equipos de telecomunicaciones; estatuto legal que es complementado con los reglamentos que dicte el **INDOTEL** al respecto.

12. Conforme al mandato de la Constitución de la República y de la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98, el **INDOTEL**, en nombre del Estado debe regular y mantener la vigilancia en la prestación de los servicios públicos, asegurando la correcta, efectiva, eficaz y continua prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, garantizando mayores estándares de calidad, igualdad, servicio universal y transparencia en la contratación y prestación de estos servicios.

13. El principio de continuidad del Estado respaldado por el artículo 6 de la Constitución constituye el instrumento que garantiza las funciones a cargo de los órganos y entidades del Estado, más allá de los cambios de las autoridades, por tanto, conforme mandato constitucional y legislativo este órgano colegiado está compelido a dar continuidad a los procesos iniciados por gestiones anteriores y velar por el cumplimiento normativo de los instrumentos regulatorios previamente aprobados.

14. Que el artículo 77, literal c) de la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98, establece que el órgano regulador deberá hacer cumplir las obligaciones a cargo de los actores regulados dentro de su ámbito de competencia; y, en su caso, sancionando a quienes no las cumplan de conformidad con dicho marco legislativo y los reglamentos que la complementan.

15. Que, de su parte, el literal h) del artículo 78 de la referida Ley núm. 153-98, pone a cargo del órgano regulador la obligación de controlar el cumplimiento de las obligaciones de los concesionarios de servicios públicos de telecomunicaciones.

16. Así mismo, los literales f) y m) del artículo 84 de la Ley General de Telecomunicaciones, facultan al Consejo Directivo del **INDOTEL**: “(...) f) *Adoptar las medidas precautorias y correctivas a las que se refiere la presente ley dentro del contexto de su régimen sancionador; y m) Tomar cuantas decisiones sean necesarias para viabilizar el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley.*” (...).

17. En dicho orden, el artículo 5 del Reglamento General del Servicio Telefónico, para la aplicación de dicha pieza regulatoria, le reconoce al órgano regulador las funciones y facultades para la correcta aplicación del referido reglamento y demás normas aplicables, para cuyos fines está facultado a adoptar las medidas cautelares y provisionales con respeto al debido proceso, en aras de asegurar los derechos y obligaciones de las partes en lo concerniente a la prestación del servicio telefónico.

18. Que, en este sentido, por vía de sus respectivos contratos de concesión, las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones asumen la obligación de prestar los servicios concesionados en base a las disposiciones establecidas en la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98 y sus

reglamentos, así como las resoluciones aprobadas por el **INDOTEL** en el ejercicio de sus competencias legales.

19. Conforme al mandato de la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98 y las facultades que dicho texto le reconoce al órgano regulador, resulta imperativo que éste se mantenga vigilante respecto del cumplimiento de las disposiciones regulatorias aprobadas por su Consejo Directivo, de forma tal que dichos instrumentos resulten eficientes para la garantía de los derechos de los usuarios y el cumplimiento de las obligaciones puestas a cargo de los distintos agentes involucrados en la prestación de los servicios públicos.

20. En virtud de lo anteriormente expuesto, este Consejo Directivo, órgano que dictó las resoluciones que contienen los instrumentos regulatorios precedentemente referidos, se encuentra investido de la competencia legal requerida para aprobar el presente acto administrativo, en interés de fiscalizar y controlar a las prestadoras de servicios de telefonía, en lo que refiere al cumplimiento por parte de estas con el debido protocolo que garantice la autenticidad y legitimidad de las personas físicas o jurídicas que soliciten activaciones de líneas telefónicas, sin importar la modalidad contratada.

III.II. Justificación legal de la medida:

21. En el ejercicio de las facultades de control y fiscalización que la LGT, le reconoce, el **INDOTEL** ha comprobado casos en los cuales, tanto las prestadoras de servicios de telefonía como sus representantes y distribuidores autorizados (dealers) activan líneas telefónicas sin comprobar los datos generales del solicitante y en algunos casos sin el previo consentimiento o conocimiento del solicitante, conductas que corresponden a la franca inobservancia a lo establecido en el artículo 11.2 del Reglamento General del Servicio Telefónico y el artículo 10 de la Norma que Regula la Contratación y Activación de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, violentándose el protocolo reglamentariamente aprobado para la activación del referido servicio.

22. Que, en el contexto de la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98, se considera un uso indebido de las telecomunicaciones las actuaciones que resulten contrarias a dicho texto y los reglamentos que la complementan. En este sentido, el legislador ha previsto en el artículo 103 del referido texto que se reputarán responsables de cometer faltas administrativas: *"b) Quienes aun contando con la respectiva concesión o licencia realicen actividades en contra de lo dispuesto en la presente ley."*

23. En dicho orden, este Consejo Directivo ha podido colegir que las conductas identificadas en el ejercicio de las labores de control de cumplimiento normativo y fiscalización pudiesen corresponderse a conductas que acarreen la comisión de una falta administrativa tipificada como muy grave, conforme los términos del literal n) del artículo 105 de la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98, al considerarse la vulneración de las disposiciones reglamentarias precedentemente enunciadas, el incumplimiento a una de las condiciones esenciales establecidas en el contrato de concesión suscrito entre las prestadoras y el órgano regulador.

24. Que en el marco de lo anteriormente expuesto y sobre la base de la disposición contenida en el artículo 84, literal f) de la referida Ley núm. 153-98, esta actuación administrativa se equipara a la adopción de las medidas precautorias y correctivas para cuya adopción el legislador faculta a este órgano colegiado, pues resulta menester resolver las distorsiones en el cumplimiento de las disposiciones regulatorias precedentemente referidas.

25. En consonancia con lo anteriormente expuesto vale indicar que las medidas correctivas se corresponden a acciones implementadas por la administración para eliminar la recurrencia de la no observación o vulneración a las normas regulatorias señaladas, detectadas por el regulador en el ejercicio de las atribuciones que le consigna la ley. En este sentido, el presente acto administrativo se corresponde a una propuesta de mejora que se plantea como consecuencia de haber identificado la causa que ha dado lugar a su adopción, para erradicar la desviación o no conformidad de cumplimiento regulatorio.

26. Que, en dicho orden de ideas, las concesionarias autorizadas a prestar el servicio de telefonía móvil, de conformidad con el artículo 30, literal i) de la LGT, tienen como obligaciones esenciales cumplir con dicho texto de ley y sus reglamentos de aplicación. Concomitantemente, por vía de sus respectivos contratos estas asumen la obligación de cumplir con las medidas correctivas, cautelares o provisionales ordenadas por el **INDOTEL** y cualesquiera otras obligaciones contenidas en las decisiones de carácter o alcance particular emitidas por el **INDOTEL**, incluyendo aquellas en las que se dispongan medios de ejecución de resoluciones finalizadoras de procedimientos administrativos que sean impuestas conforme los procedimientos establecidos por la ley.

27. Conforme se aprecia en el apartado correspondiente a los antecedentes de la presente decisión el Consejo Directivo del **INDOTEL**, haciendo uso de potestad reglamentaria que le reconoce el artículo 84, literal b) de la LGT aprobó la Resolución núm. 110-12, (modificada) que contiene el Reglamento General del Servicio Telefónico y la Resolución núm. 070-19 (modificada) que contiene la Norma que Regula la Contratación y Activación de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

28. Los antes aludidos instrumentos regulatorios constituyen las herramientas que facultan al **INDOTEL** a exigir de las operadoras de servicio de telefonía, cumplir con el debido proceso que garantiza la legitimización de sus usuarios o potenciales clientes que soliciten la activación de líneas telefónicas en cualquiera de sus modalidades de prestación.

29. La Ley General de Telecomunicaciones num.153-98 a los fines de sus efectos, de sus reglamentos de aplicación y de la presente resolución establece las siguientes definiciones:

"Cliente: Usuario que ha celebrado un contrato de prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, con un concesionario de esos servicios;

Usuarios: Consumidores de servicios y los proveedores de servicios."

30. De su parte, el Reglamento General del Servicio Telefónico distingue dos tipos de usuarios, definidos a continuación:

Usuario: Persona física o jurídica que accede de forma eventual o continua, a un servicio telefónico en cualquier modalidad.

Usuario titular: Persona física o jurídica que ha celebrado un contrato verbal o escrito de prestación de servicios públicos finales de telecomunicaciones, con una prestadora de dichos servicios.

31. Que el referido reglamento establece en su artículo 11 la obligación a cargo de las prestadoras de servicios requerir, registrar y comprobar los datos generales del solicitante que avalen su capacidad y

calidad para contratar el servicio. Se advierte además que en caso de que los datos suministrados por el usuario no sean ciertos, la prestadora deberá negar la contratación y acceso al servicio telefónico³;

32. Que el antes aludido instrumento regulatorio, que se corresponde al Reglamento General del Servicio Telefónico, establece en su artículo 31 que es un deber de los usuarios de los servicios de telefonía:

[...]

- a) *Dar información veraz en el proceso de la solicitud;*
- i) *Suministrar la información requerida por la prestadora, siempre que la misma sea relevante para la contratación o prestación del servicio telefónico, así como de aquéllas 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.*

33. Por otra parte, la Norma que regula la Contratación y Activación de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, dispone en su artículo 10, inherente al proceso de validación del usuario de telefonía móvil, que al momento de la contratación y previo a la activación de una tarjeta SIM para la prestación y uso de los servicios de telefonía móvil, independientemente de la modalidad del plan contratado, la prestadora deberá registrar y validar la identificación del usuario. Posteriormente, por vía de la Resolución núm. 054-2023, este órgano colegiado dispuso la obligación, a cargo de las prestadoras, de registrar datos adecuados, exactos y completos.

34. Por vía de la indicada Norma, este Consejo Directivo dejó establecido en el ordinal 10.2 que la identificación del usuario titular del servicio de telefonía móvil se efectuará mediante un documento acreditativo de identidad (cédula de identidad, pasaporte, o carnet de residencia) debiendo la prestadora conservar copia de dicho documento por el período de contratación del servicio de telecomunicaciones, dejando evidencia a su vez del desglose de la información requerida en la referida disposición.

35. Concomitantemente, dicha normativa, en su ordinal 10.3 requiere que toda contratación y activación de una nueva línea de telefonía móvil personal tendrá que ser realizada en una oficina de la prestadora del servicio o con un distribuidor previamente autorizado y registrado por la prestadora; o mediante canales virtuales de la prestadora que cumplan con los sistemas de validación de identidad en línea requeridos en la presente norma. Las prestadoras deberán registrar el lugar y fecha en que fue activado (tienda/distribuidor) y el empleado o responsable de la activación. Igualmente, deberá registrar el IMEI asociado con el SIM al momento de su activación y cada vez que el SIM se registre en la red de la prestadora. (Modificado mediante la Resolución del Consejo Directivo núm. 054-2023)

36. Que, a pesar de la obligación establecida en la regulación desde el año 2007 de registro por parte de las prestadoras de la identidad de los titulares de las líneas de servicio telefónico, y los esfuerzos realizados en el año 2014, producto de la implementación de la Resolución núm. 039-13⁴ cuando se cancelaron alrededor de 1.5 millones de líneas que no tenían una identidad válida asociada, en los últimos años este órgano regulador ha constatado la práctica continuada de la activación de líneas móviles sin la apropiada validación del solicitante en franca inobservancia a lo establecido en el artículo

³ Esta disposición ha estado en vigencia desde el año 2007, en el artículo 10.2 del Reglamento de Servicio Telefónico aprobado por la Resolución No. 105-07 de fecha 12 de junio de 2007.

⁴ Que crea el mecanismo de inscripción y validación de la identidad de todos los usuarios de los servicios públicos de telefonía, y dicta medidas para el cumplimiento de lo dispuesto por los artículos 11.2 y 31 del Reglamento General del Servicio Telefónico, aprobado mediante la resolución del Consejo Directivo núm. 110-12.

11 del Reglamento General del Servicio Telefónico y artículo 10 de la Norma que regula la contratación y activación de los servicios públicos de telecomunicaciones;

37. Que es importante señalar que en la actualidad, de la totalidad de los aparatos móviles activados, cerca del setenta y cinco por ciento (75%) corresponden a líneas Pre-Pagas, modalidad de contratación en la que se han constatado las omisiones en los procedimientos de activación, acarreando como consecuencia fallas en la recopilación de los datos de identidad de los usuarios, lo que dificulta la materialización de la identificación del usuario titular de la misma;

38. Que, la situación expuesta repercute negativamente en la pulcritud de la la información, tal cual ocurre con los organismos de investigación e inteligencia del Estado, quienes al momento de llevar a cabo investigaciones sobre hechos asociados a un teléfono móvil, obtienen información que les resulta inútil, ya que dichas líneas telefónicas no están asociadas a la información veraz sobre sus respectivos usuarios;

39. Que, tal y como este órgano regulador motivó sus acciones contenidas en la resolución núm. 039-13, tomando en cuenta las razones expuestas en el cuerpo de la presente resolución, así como las conclusiones arribadas en las diversas reuniones sostenidas por el **INDOTEL** con el Ministerio Público y los organismos de investigación e inteligencia del Estado, se ha determinado la necesidad de poder identificar y validar la identidad de todos los usuarios de los servicios de públicos de telefonía móvil, para disponibilidad de los mismos en caso de necesidad de investigación de algún acto delictivo vinculado con el equipo que se trate;

40. Que tratándose la presente decisión de la adopción de una medida correctiva para hacer efectiva una disposición regulatoria vigente, la misma no está sujeta a la consulta pública que contempla la LGT, la 107-13 y la 167-21.

41. Que, en ese sentido, la Ley núm. 53-07, sobre Crímenes y Delitos de Alta Tecnología, define los Datos Relativos a los Usuarios de la siguiente forma:

“Toda información en forma de datos informáticos o de cualquiera otra forma, que posea un proveedor de servicios y que esté relacionada con los usuarios a dichos servicios, excluidos los datos sobre el tráfico o sobre el contenido, y que permita determinar:

[...]

b) La identidad, la dirección postal o geográfica y el número de teléfono del usuario, así como cualquier otro número de acceso o información sobre facturación y pago que se encuentre disponible sobre la base de un contrato o de un acuerdo de prestación de servicios;

42. Que las prestadoras de servicios de telefonía deberán cumplir con el debido protocolo que garantice la autenticidad y legitimidad de las personas físicas y jurídicas que soliciten activaciones de líneas telefónicas;

43. De igual forma, el sistema 9-1-1 precisa de la identificación del usuario tanto para la prestación efectiva de sus servicios de atención, como para combatir contra el abuso y llamadas molestosas que pudiese recibir.

44 Que el artículo 6 de la LGT, prescribe que: *se prohíbe el uso de las telecomunicaciones contrario a las leyes o que tenga por objeto cometer delitos o entorpecer la acción de la justicia*, lo que, en el caso de la especie, se traduce en una obligación del órgano regulador de las telecomunicaciones de tomar

las medidas que sean necesarias a fin de que los equipos de telecomunicaciones no sean utilizados con el propósito de cometer delitos;

IV. Textos revisados

VISTA: La Constitución de la República Dominicana, proclamada el 27 de octubre de 2024;

VISTA: La Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98;

VISTA: La Ley núm. 53-07, sobre Crímenes y Delitos de Alta Tecnología;

VISTA: La Ley núm. 184-17, del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad (9-1-1);

VISTA: La Resolución núm. 110-12 del Consejo Directivo, que dicta del Reglamento General del Servicio Telefónico y sus modificaciones dispuestas en las resoluciones del Consejo Directivo números: 003-13, 067-17, 078-19, 102-2020, 036-2022 y 054-2023;

VISTA: La Resolución núm. 70-19 del Consejo Directivo, que dicta la Norma que regula la contratación y activación de los servicios públicos de telecomunicaciones y sus modificaciones dispuestas en las resoluciones del Consejo Directivo números: 102-2020, 036-2022 y 054-2023;

VISTA: La Resolución núm. 039-13 del Consejo Directivo del **INDOTEL** de fecha 11 de octubre de 2013;

VISTA: La Resolución núm. 027-14 del Consejo Directivo del **INDOTEL** de fecha 9 de junio de 2014;

VISTOS: Los informes generados por la Dirección de Fiscalización contentivos de los resultados obtenidos en las jornadas realizadas para verificación y comprobación del cumplimiento del artículo 11.2 del Reglamento General del Servicio Telefónico y del Artículo 10 de la Norma que Regula la Contratación y Activación de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

V. Parte Dispositiva

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

RESUELVE:

PRIMERO: En base a la disposiciones y motivaciones invocadas en el cuerpo de la presente resolución, **OTORGAR** un plazo de treinta (30) días calendario, contado a partir de la publicación de la presente resolución, para que las prestadoras de servicios públicos de telefonía que ofertan el servicio pre-pago procedan a depurar y validar la identidad de los usuarios con líneas activas.

PÁRRAFO 1: La validación de los usuarios titulares podrá realizarse de las siguientes maneras: presencial en las oficinas de atención al cliente de la Prestadora de Servicios, vía telefónica, vía mensajería de data y texto (i.e. USSD, SMS), vía página de internet (entre otros mecanismos a ser considerados por la

Prestadora). Dichos mecanismos a implementar por cuenta de las prestadoras deberán ser confiables y respetando el derecho al secreto e inviolabilidad de las telecomunicaciones.

PÁRRAFO 2: La identificación de los usuarios se efectuará mediante un documento acreditativo de identidad, haciéndose constar el nombre, apellidos y nacionalidad del solicitante, así como el número correspondiente al documento identificativo utilizado y la naturaleza o denominación de dicho documento. En el supuesto de personas jurídicas, la identificación se realizará aportando el Registro Nacional de Contribuyentes (RNC), y se hará constar en la denominación social.

PÁRRAFO 3: ORDENAR a las prestadoras notificar a sus usuarios vía SMS u otro medio similar el plazo que disponen para validar sus líneas, notificándoles que les será suspendido provisionalmente el servicio en caso de no cumplir con esta medida y de cuantos días dispone para validar su(s) línea(s) antes de que le sea cancelado de manera definitiva.

SEGUNDO: ORDENAR, que transcurrido el aludido plazo de treinta (30) días calendario, las prestadoras de servicios públicos de telefonía deberán suspender, por un período de hasta dos (2) meses, aquellas líneas telefónicas respecto de las que no se haya podido cumplir con la obligación de depuración y registro dispuesta por la presente Resolución.

PÁRRAFO: Transcurrido dicho plazo sin que se haya inscrito y validado la identidad del usuario titular, la prestadora procederá a cancelar dicha línea.

TERCERO: ORDENAR a las prestadoras de servicios públicos de telefonía a colaborar con el **INDOTEL** en la difusión a todos sus usuarios de las disposiciones contenidas en la presente resolución.

CUARTO: ADVERTIR a las prestadoras del referido servicio telefónico que, al vencimiento del plazo de treinta (30) días calendario otorgado para la validación de las identidades de los titulares de las líneas activas, **INDOTEL** hará uso de la potestad de fiscalización que dicho texto de ley le reconoce en lo que refiere al cumplimiento del marco regulatorio y normativo al que se contrae la presente decisión, a cuyos fines dispondrá de los mecanismos que entienda conveniente para comprobar el cumplimiento de lo establecido en la presente decisión y garantizar que se mantenga íntegramente y en todo momento la correspondencia de las líneas activas con la identificación del usuario titular.

QUINTO: DECLARAR que la presente resolución es de obligado e inmediato cumplimiento, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 99 de la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98.

SEXTO: DISPONER que la parte dispositiva de la Resolución sea publicada en un periódico de circulación nacional, y de forma íntegra en la página Web que esta institución mantiene en la red de Internet y se le notifique al Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (**PRO-CONSUMIDOR**).

Así ha sido aprobada, adoptada y firmada la presente Resolución a unanimidad de votos por el 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 veintiséis (26) de junio del dos mil veinticinco (2025)

Firmada por:

Guido Gómez Mazara
Presidente del Consejo Directivo

Alexis Cruz
Viceministro de Economía, Planificación de
Desarrollo
Miembro Ex-Oficio del Consejo Directivo

Juan Taveras Hernández
Miembro del Consejo Directivo

Tomas Pérez Ducy
Miembro del Consejo Directivo

Darío Rosario Adames
Miembro del Consejo Directivo

Julissa Cruz Abreu
Directora Ejecutiva
Secretaria del Consejo Directivo