

Santo Domingo, D.N.
17 de septiembre de 2025

Señor

Faustino Contreras Rincón

Gerente

ARMANDO RED, S.R.L.

Calle Los Torres, núm.85,

Sector Monte Adentro

Provincia Santiago, República Dominicana

Ref.: Caso núm. 94764. Solicitud inscripción en el Registro Especial para la reventa del servicio de Acceso a Internet en la sección Monte Adentro, del municipio Santiago, en las secciones La Cruz de María Francisca y Licey Arriba, del municipio Licey al Medio, y en la sección Canca Abajo, del municipio Tamboril, provincia Santiago.-

Distinguido señor Contreras Rincón:

Nos referimos a la comunicación¹ remitida por la entidad **ARMANDO RED, S.R.L.**, en soporte a su solicitud de inscripción en el Registro Especial para la reventa de los servicios de Acceso a Internet en la sección Monte Adentro, del municipio Santiago, en las secciones La Cruz de María Francisca y Licey Arriba, del municipio Licey al Medio, y en la sección Canca Abajo, del municipio Tamboril, provincia Santiago; tenemos a bien informarle que al amparo de las disposiciones contenidas en la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98, el Reglamento de Autorizaciones para Servicios de Telecomunicaciones y Reglamento para la Reventa de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, la información depositada está **incompleta**, en los aspectos que a continuación se describen:

A. Información legal

I. En lo concerniente al contrato de servicios diseñado para sus clientes:

- (a) Debe enmendar la contradicción entre la cláusula “7.- VIGENCIA DEL CONTRATO” que establece que el contrato tendrá una duración mínima de tres (3) meses y la cláusula “8.-TERMINACIÓN DEL CONTRATO”, la cual expresa que *“cualquiera de las partes podrá dar por resuelto y terminado el presente contrato, de pleno derecho, sin necesidad de alegar causa alguna, sin embargo, en los casos en que el servicio contratado conlleve subsidios, descuentos, rebajas o exoneraciones en las tarifas vigentes El Cliente se*

¹Correspondencia núm. 303550, recibida en fecha 25 de agosto de 2025.

compromete a permanecer con sus servicios activos por un tiempo mínimo de seis (6) meses.”

- (b) Asimismo, se subraya que el artículo 4 del *Reglamento sobre los Derechos y Obligaciones de los Usuarios y Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones* dispone que los contratos de servicios de telecomunicaciones sólo pueden estar sujetos a un período mínimo de vigencia cuando el usuario haya recibido, de forma expresa, beneficios económicos tales como descuentos sobre equipos terminales, interfaces o el propio servicio.
- (c) El contrato de servicios presentado no establece el mecanismo para determinar la penalidad por cancelación del servicio antes del período mínimo de vigencia, de conformidad con el párrafo, del artículo 4.a) del *Reglamento sobre los Derechos y Obligaciones de los Usuarios y Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones*.
- (d) Debe enmendarse la cláusula 10.5.1 “*Suspensión Temporal*”, la cual limita al usuario a solicitar la suspensión temporal del servicio únicamente una vez por año, por un período comprendido entre uno y tres meses; lo cual resulta contradictorio con lo dispuesto en el *Reglamento sobre los Derechos y Obligaciones de los Usuarios y Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones*, el cual reconoce expresamente el derecho del usuario a suspender el servicio contratado hasta por un máximo de tres periodos de facturación dentro de un mismo año, siempre que cada suspensión no sea inferior a un periodo de facturación.²
- (e) Debe enmendarse la cláusula 11.- RECLAMOS que establece un plazo máximo de cuarenta y cinco (45) días para la presentación de la reclamación ante la prestadora, lo que resulta contrario al plazo de tres (3) meses establecido en el artículo 10 del *Reglamento para la solución de controversias entre los usuarios y las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones*.
- (f) Asimismo, modificarse la referida cláusula 11.- RECLAMOS que indica que la decisión sobre el reclamo será comunicada al Cliente en un plazo no mayor a treinta (30) días para casos de facturación y veinte (20) días para otros casos; lo que resulta contrario al artículo 12.1 del *Reglamento para la*

² En lo que lo que respecta al derecho a la suspensión el artículo 10 del Reglamento sobre los Derechos y Obligaciones de los Usuarios y Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones establece que “*en el caso de servicios contratados con una renta recurrente, el usuario tendrá derecho a suspender el servicio contratado por un máximo total de tres (3) periodos de facturación dentro de un (1) año, en periodos de suspensiones que no podrán ser menores a un (1) periodo de facturación.*”

solución de controversias entre los usuarios y las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, el cual establece la obligación de comunicar la decisión en el plazo quince (15) días calendario en los casos de facturación y siete (7) días calendario, para todos los demás casos susceptibles de reclamo.

(g) La cláusula 14.I *“Notificación de cambios”* que faculta a la prestadora a modificar unilateralmente las tarifas, planes de servicios u otros aspectos del contrato, disponiendo únicamente que tales cambios serán efectivos treinta (30) días después de su notificación escrita al cliente, resulta contradictoria con lo establecido en el artículo 6, párrafo II del *Reglamento para la solución de controversias entre los usuarios y las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones* que reconoce expresamente al usuario el derecho a optar entre mantener las condiciones originales durante el período mínimo de vigencia del contrato de adhesión o, en caso de no ser posible, rescindir el contrato sin penalidad.

II. **En lo concerniente al contrato de reventa suscrito con la concesionaria** debe enmendarse: (i) la cláusula 2.2 que expresa *“sin perjuicio de lo anterior, la Orden de Servicio se hará efectiva en la fecha que tal Orden de Servicio sea aceptada en forma escrita por el Proveedor de Servicios”* y (ii) la *Orden de Servicios núm. IPT-2025-0044* que indica el 1 de julio de 2025 como fecha de activación; lo cual contradice lo dispuesto por el artículo 9.22 del *Reglamento para la Reventa de Servicios Públicos de Telecomunicaciones*, el cual establece que los acuerdos de reventa no se considerarán vigentes para fines de suministro, operación y facturación hasta tanto no se cuente con la debida inscripción del INDOTEL.

B. Información técnica

- (a) Deberá identificar debidamente las zonas geográficas del servicio de acceso a Internet que se solicita, referenciadas del documento División Territorial de la Oficina Nacional de Estadísticas (ONE), en virtud de que la comunidad Monte Adentro no se encuentran identificada como sección del municipio Santiago en dicho documento.
- (b) Debe detallar las características del cable de fibra óptica que será utilizado para la conexión desde las cajas NAP hacia las premisas de los clientes finales (número de hilos, tipo de fibra, etc.)

De conformidad con lo establecido en el artículo 28 de la Ley sobre Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo,

Señor
Faustino Contreras Rincón
Gerente
ARMANDO RED, S.R.L.
Página 4 de 4

Núm. 107-13, del 6 de agosto de 2013, relativo a las formas de terminación de un expediente administrativo, para el depósito de las documentaciones indicadas se le otorga un **plazo de quince (15) días calendario**, contado a partir de la recepción de esta comunicación.

En caso de no dar respuesta dentro del plazo establecido, su solicitud será declarada caducada y, en consecuencia, archivada.

Finalmente, agradecemos que, para recibir y dar curso a su comunicación de respuesta, la misma haga referencia al caso núm. 94764, que se ha asignado al expediente administrativo conformado en ocasión de su solicitud.

Atentamente,

Julissa Cruz Abreu

Directora Ejecutiva
DE-0002491-25 C: 94764
Acervo: 25007465
LCBS.- SSA.-