



## RESOLUCIÓN No. 55 /2009

**POR CUANTO:** El Decreto Ley No. 204 de fecha 11 de enero del 2000, cambió la denominación del Ministerio de Comunicaciones por la de Ministerio de la Informática y las Comunicaciones, para que desarrollara las tareas y funciones que realizaba el Ministerio de Comunicaciones, así como las de Informática y la Electrónica que ejecutaba el Ministerio de la Industria Sidero-Mecánica y la Electrónica.

**POR CUANTO:** El Consejo de Estado de la República de Cuba, mediante Acuerdo de fecha 30 de agosto del 2006, designó al que resuelve Ministro de la Informática y las Comunicaciones.

**POR CUANTO:** De conformidad con el Acuerdo No. 2817 de fecha 25 de noviembre de 1994 del Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros, corresponde a los Jefes de los Organismos de la Administración Central del Estado dictar, en el límite de sus facultades y competencia, reglamentos, resoluciones y otras disposiciones de obligatorio cumplimiento para el sistema del Organismo; y en su caso, para los demás organismos, órganos locales del poder popular, las entidades estatales, el sector cooperativo, mixto, privado y la población.

**POR CUANTO:** El Acuerdo No. 3736, de fecha 18 de julio del 2000, adoptado por el Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros, establece que el Ministerio de la Informática y las Comunicaciones es el organismo encargado de ordenar, regular y controlar los servicios informáticos y de telecomunicaciones, nacionales e internacionales y otros servicios afines en los límites del territorio nacional, así como, de conjunto con las organizaciones correspondientes, el acceso a las redes de infocomunicaciones con alcance global.

También es el encargado de evaluar, proponer y otorgar la expedición y revocación de concesiones, autorizaciones, permisos y licencias a operadores y proveedores de servicios informáticos y de telecomunicaciones, privados o públicos, velando por su cumplimiento en el marco de su autoridad.

**POR CUANTO:** La Resolución Ministerial No. 126 de fecha 29 de septiembre del 2003, establece la regulación de la autorización y registro de los Proveedores Públicos de Servicios de Aplicaciones.

**POR CUANTO:** Este Ministerio ejecuta un proceso de regulación de la organización y el funcionamiento de los Proveedores de Servicios del Entorno Internet, conceptualizando los diferentes proveedores, entre ellos, el Proveedor de Servicios Públicos de Alojamiento, Hospedaje y Aplicaciones.

**POR CUANTO:** Resulta necesario implementar un Reglamento que ordene la organización, el funcionamiento, registro y expedición de Licencias para los Proveedores de Servicios Públicos de Alojamiento, Hospedaje y Aplicaciones, que se atempere a las exigencias del desarrollo alcanzado en las nuevas tecnologías, los servicios y el uso racional de los recursos.

**POR TANTO:** En el ejercicio de las facultades que me están conferidas,

### RESUELVO:

**PRIMERO:** Aprobar el Reglamento del Proveedor de Servicios Públicos de Alojamiento, Hospedaje y Aplicaciones, en lo adelante Proveedor, el que se anexa a la presente Resolución, formando parte integrante de la misma.



**SEGUNDO:** La Agencia de Control y Supervisión del Ministerio de la Informática y las Comunicaciones, en lo adelante la Agencia, es la encargada de la recepción, análisis y dictamen de las solicitudes de autorización, modificación o renovación de la licencia de Proveedor. Para todas las solicitudes que reúnan los requisitos establecidos y por lo tanto, sean aceptadas por la Agencia, ésta dispondrá de hasta un máximo de treinta (30) días hábiles para emitir su dictamen.

Asimismo, queda encargada de la instrumentación de los procedimientos que se requieran y las medidas de control y supervisión pertinentes, con los fines de garantizar el cumplimiento de lo dispuesto en la presente Resolución.

**TERCERO:** El Proveedor debe presentar sus licencias de operación a la Empresa de Telecomunicaciones de Cuba S.A., en lo adelante ETECSA, para solicitar, mantener o ampliar los servicios de conectividad.

**CUARTO:** Facultar al Director de la Dirección de Regulaciones y Normas, para dictar cuantas disposiciones complementarias, sean necesarias para el mejor cumplimiento de esta Resolución.

**QUINTO:** Derogar la Resolución Ministerial No. 126 de fecha 29 de septiembre del 2003.

**SEXTO:** La presente Resolución entra en vigor y surtirá plenos efectos legales a los noventa (90) días posteriores de su publicación en la Gaceta Oficial de la República de Cuba.

**NOTIFIQUESE** a los Proveedores Públicos de Acceso a Internet y de Servicios Propios y a la Agencia de Control y Supervisión de este Ministerio.

**COMUNIQUESE** a los Viceministros, a la Dirección de Regulaciones y Normas, a la Oficina de Seguridad de Redes Informáticas, todos ellos del Ministerio de la Informática y las Comunicaciones, así como a cuantas personas naturales y jurídicas deban conocerla.

**ARCHIVESE** el original en la Dirección Jurídica del Ministerio de la Informática y las Comunicaciones.

**PUBLIQUESE** en la Gaceta Oficial de la República de Cuba.

**DADA** en La Habana, a los días 9 del mes de marzo del 2009.

**Ramiro Valdés Menéndez**  
**Ministro**

**LIC. ZENAIDA C. MARRERO PONCE DE LEON, DIRECTORA JURIDICA DEL  
MINISTERIO DE LA INFORMATICA Y LAS COMUNICACIONES.**

**CERTIFICO:** Que la presente Resolución es copia fiel y exacta del original que obra en los archivos de esta Dirección a mí cargo.

La Habana, 9 de marzo del 2009.



## ANEXO RESOLUCION No. 55 / 2009

### REGLAMENTO DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS PUBLICOS DE ALOJAMIENTO, HOSPEDAJE Y APLICACIONES

#### CAPÍTULO I OBJETO, ALCANCE Y LEGISLACIÓN APLICABLE

**Artículo 1.** El objeto del presente Reglamento es el establecimiento de las normas para la organización, funcionamiento, registro y expedición de licencias en el país de los Proveedores de Servicios Públicos de Alojamiento, Hospedaje y Aplicaciones.

**Artículo 2.** A la presente resolución, le son aplicables los términos que se citan a continuación con el siguiente significado:

**Proveedor de Servicios del Entorno Internet:** Persona jurídica cuyo objeto social incluye la prestación de uno o varios tipos de servicios del entorno de Internet para satisfacer necesidades de uso, tanto nacionales como internacionales, de dichos servicios, en correspondencia con su objeto social.

**Proveedor de Servicios Públicos de Acceso a Internet:** Persona jurídica que recibe una autorización mediante concesión administrativa por Decreto del Consejo de Ministros o por Resolución Ministerial del MIC y una licencia de operación producto de su registro en la Agencia de Control y Supervisión del MIC para prestar servicios públicos de acceso a Internet, nacional e internacional; en todo el territorio nacional a personas jurídicas o naturales.

**Alojamiento:** Servicio de colocación, conexión, gestión y administración de equipos informáticos, consistente básicamente en vender o alquilar un espacio físico de un centro de datos para que el cliente coloque su propia computadora.

**Hospedaje:** Servicio de almacenamiento, conectividad y otros servicios necesarios para desplegar la información que se quiera sea accesible por una red, desde un sitio de Internet y las aplicaciones asociadas hasta la información de una red interna o Intranet.

**Servicios de aplicaciones (AS):** Servicios a terceros de aplicaciones, e infraestructuras necesarias para la administración y gestión de éstas, sin importar su ubicación geográfica y utilizando para ello el entorno Internet; así como, habilitando programas computacionales en ese entorno, de manera que puedan ser utilizados por los clientes sin necesidad de instalarlos en sus computadoras.

**Órgano de la Defensa:** Contempla al Ministerio de las Fuerzas Armadas Revolucionarias y el Ministerio del Interior.

**Artículo 3.** El Proveedor de Servicios Públicos de Alojamiento, Hospedaje y Aplicaciones es aquella persona jurídica cubana que haya recibido una licencia de operación como Proveedor de Servicios Públicos de Acceso a Internet o que haya solicitado y reciba la autorización de la Agencia para actuar como tal.

**Artículo 4.** El Proveedor de Servicios Públicos de Alojamiento, Hospedaje y Aplicaciones puede prestar servicios, convencionalmente clasificados como:

- a) De alojamiento, gestión y colocación de servidores.
- b) De hospedaje de sitios, aplicaciones e información.
- c) De provisión de aplicaciones que incluye los servicios de soluciones integrales (consultoría y tercerización).



**Artículo 5.** El Proveedor soporta sus servicios con alcance nacional e internacional, sobre las redes públicas de telecomunicaciones en general y en particular sobre la infraestructura y servicios de la Red Pública de Transmisión de Datos, en correspondencia con la legislación vigente.

## **CAPÍTULO II DE LA AUTORIZACIÓN Y REGISTRO**

**Artículo 6.** La condición de Proveedor se otorga mediante aprobación e inscripción por la Agencia en el Registro de Proveedores de Servicios del Entorno Internet, para lo cual el aspirante realizará la correspondiente solicitud.

**Artículo 7.** Se exceptúan de la aprobación, los solicitantes que ya hubieren sido aprobados previamente para prestar servicios públicos de acceso a Internet, bien mediante concesión administrativa, otorgada por autorización del Consejo de Ministros, o por medio de una Resolución del Ministerial. En estos casos les será expedida por la Agencia la licencia de operación sin más trámite, una vez recibida la solicitud correspondiente a fin de asentarla en el registro.

**Artículo 8.** La documentación básica para la solicitud deberá contar con lo siguiente:

- a) Poder o resolución de representación de la entidad jurídica.
- b) Autorización emitida por el jefe de Organismo u Organización a la que pertenece o al que está directamente vinculados, como órgano de relación, para prestar servicios.
- c) Documento con información declarada acerca de aspectos técnicos y de tipo general sobre el proveedor, el equipamiento técnico disponible para ello y los programas informáticos que utilizará.
- d) Proyecto de explotación de los servicios a brindar, plan de explotación, técnicas a utilizar, cobertura geográfica por territorios y a nivel nacional, así como modalidades de acceso.
- e) Dictamen sobre la seguridad de las tecnologías de la información, emitido por una organización debidamente facultada.
- f) Aquello que la Agencia establezca como requisito a presentar de forma complementaria al presente Reglamento.

Los datos declarados pueden ser objeto de comprobación por los inspectores de la Agencia.

**Artículo 9.** A partir de la solicitud de autorización presentada, la Agencia expedirá lo que sigue de acuerdo con la condición otorgada:

- a) Una licencia de operación, si fuere el solicitante un nuevo proveedor de servicios; o
- b) Una modificación a la licencia de operación, si ya se le hubiere otorgado la condición o autorizado como Proveedor de otros servicios públicos, excepto en el caso del Proveedor de Servicios Públicos de Acceso a Internet que de por sí está autorizado.

**Artículo 10.** En el caso de la denegación por la Agencia de la autorización, la decisión puede ser reclamada ante el Director General de la Agencia, en primera instancia, o ante el Ministro del Ministerio de la Informática y las Comunicaciones en segunda, dentro del plazo de diez (10) días naturales contados a partir de la fecha de la comunicación de la denegación de la solicitud.

**Artículo 11.** Los que en el momento en que entre en vigor el presente Reglamento, actúen como Proveedor de Servicio Público de Acceso a Internet y presten, o se



dispongan a prestar, servicios de alojamiento, hospedaje y aplicaciones realizaran su solicitud de inscripción en el Registro de Proveedores en el Entorno Internet de la Agencia. Para ello contarán con un plazo de noventa (90) días naturales, contados a partir de la entrada en vigor de esta disposición.

**Artículo 12.** A los efectos de la inscripción como Proveedor, el Proveedor de Servicio Público de Acceso a Internet presentará a la Agencia, la documentación que refleja su condición actual, así como los datos que se relacionan a continuación:

- a) La descripción de los tipos de servicios públicos de alojamiento, hospedaje y aplicaciones, que proyecta proveer.
- b) Aspectos técnicos que lo sustentan.
- c) Proyecto de tarifas correspondiente.

**Artículo 13.** La licencia de operación expedida por la Agencia tiene un término de vigencia de cinco (5) años. Anualmente cualquier modificación en los parámetros informados en el momento del registro, debe ser comunicado a ésta por la persona natural autorizada por el representante legal del titular, la cual determinará, según corresponda y sobre la base de los datos aportados en las solicitudes de cambio, el nuevo término de duración de la licencia que se otorgue.

**Artículo 14.** La licencia de operación emitida por la Agencia debe ser renovada sesenta (60) días hábiles antes del vencimiento del plazo de vigencia, mediante la presentación a la misma del documento de solicitud de prórroga. Vencido el plazo de vigencia y no habiéndose gestionado su prórroga, el titular debe efectuar todos los trámites de renovación como una nueva solicitud.

**Artículo 15.** Constituyen causas de pérdida de la licencia de operación los siguientes parámetros:

- a) El incumplimiento de lo establecido por el presente Reglamento.
- b) El vencimiento del plazo por el que fue otorgada la licencia sin haberse solicitado, en su caso, su renovación.
- c) La renuncia a la licencia por parte del Proveedor, debe hacerse por escrito fundamentado ante la Agencia, con noventa (90) días naturales de antelación a la fecha en que se pretenda que surta efectos la misma.
- d) La disolución de la entidad licenciada.
- e) Las demás que correspondan, de conformidad con lo legalmente establecido.

**Artículo 16.** Por los derechos de licencia, inscripción o renovación de los servicios, se deben abonar las siguientes cantidades: \$300.00 CUC por inscripción y \$150.00 CUC por renovación o modificación de la licencia.

**Artículo 17.** Como regla, la aprobación e inscripción por la Agencia de un Proveedor de una red propia que haya sido declarado Programa o Entidad Priorizada (PEP) se realizará de forma excepcional y temporal, siempre que haya recibido autorización expresa, del Ministerio de Informática y Comunicaciones. En casos como este los derechos de licencia, inscripción o renovación de los servicios pueden ser abonados en moneda nacional, lo cual se definirá en la precitada autorización.

**Artículo 18.** El Proveedor no puede ceder o gravar en forma alguna, en todo o en parte, a favor de un tercero, los derechos que son objeto de esta licencia.





### CAPÍTULO III DE LA RESPONSABILIDAD DE LOS PROVEEDORES

**Artículo 19.** El Proveedor, al prestar servicios de alojamiento y hospedaje debe garantizar entre otras, las siguientes condiciones:

- a) Local con condiciones técnicas apropiadas.
- b) Sistema de climatización.
- c) Alimentación eléctrica estable y confiable durante todo el tiempo (todas las horas del día, todos los días del año).
- d) Grupo electrógeno de respaldo de energía.
- e) Sistema de detección de incendios.
- f) Sistema de seguridad física y lógica.
- g) Control de acceso al servicio.
- h) Monitorización durante todo el tiempo (todas las horas y los días).
- i) Registrarse bajo el dominio cu en el CUBANIC.
- j) Sistema de respaldo de la información (backup).

**Artículo 20.** El Proveedor está obligado a:

- a) Registrarse en el Registro de Proveedores de Servicios de Entorno a Internet, con antelación al inicio de sus operaciones.
- b) Utilizar los servicios portadores, finales o de difusión existente de la red pública de telecomunicaciones, sin transgredir los Acuerdos de Concesión suscritos por las empresas de telecomunicaciones, debidamente reconocidas y autorizadas por el Estado Cubano.
- c) Admitir como usuarios del servicio a todas las personas naturales o jurídicas que lo deseen, sin más limitaciones que las impuestas por las disposiciones legales aplicables vigentes en el país y las capacidades instaladas en servicio y teniendo en cuenta los intereses de los órganos de la defensa.
- d) No prestar servicios públicos de voz por Internet o utilizando protocolos IP, de teléfono a teléfono, de terminal a teléfono o de teléfono a terminal, ni servicios de conducción pública de señales, incluidas las de vídeo, ni ninguno de los otros servicios públicos, concedidos a ETECSA mientras dure el período de exclusividad ofrecida a esta entidad, por la Concesión Administrativa otorgada por el Decreto No. 275 de fecha 16 de diciembre del 2003 del Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros.
- e) Garantizar, en lo que le corresponde, la seguridad de las tecnologías de la información en la red que utilice.
- f) Cumplir los requisitos técnicos del servicio que le sirve de soporte, incluidos los puntos de conexión, así como lo estipulado en las condiciones de interconexión contenidas en el Reglamento correspondiente.
- g) Acatar las disposiciones establecidas por las autoridades competentes, ante situaciones excepcionales de los órganos de la defensa del país.
- h) Cumplir con la calidad del servicio contratado con sus usuarios.
- i) Brindar en línea a sus usuarios, la información sobre el uso de los servicios.
- j) Conciliar anualmente con ETECSA, en el segundo trimestre de cada año, las demandas de servicios de telecomunicaciones básicas que requieran inversiones significativas; así como, las necesidades previsibles de enlaces locales del año siguiente, incluyendo sus planes de crecimiento de tráfico, debiéndose precisar estas cuestiones en los correspondientes Contratos que se suscriban e informar a la Agencia dichos cambios.
- k) Permitir y facilitar la realización de las inspecciones de los equipos, edificios e instalaciones relacionadas con el servicio autorizado, que se indiquen por la Agencia.
- l) Mantener debidamente informados a los usuarios de las características, bondades, tarifa a aplicar y otras cuestiones relacionadas con el servicio ofertado; detallando



estas en los correspondientes contratos a suscribir, y advirtiéndoles con suficiente antelación de la modificación de las mismas.

- m) Mantener el principio de inviolabilidad y secreto de las comunicaciones y de confidencialidad de los aspectos requeridos, de conformidad con lo dispuesto en la Constitución de la República y las normas dictadas al efecto.
- n) Garantizar a sus usuarios de forma fácil la administración de los servicios contratados que lo requieran.

**Artículo 21.** En la prestación del servicio de aplicaciones que implique encriptación de la información a transmitir, el usuario tendrá como requisito tramitar la aprobación de conformidad con lo dispuesto por las disposiciones vigentes que regulan el empleo de encriptación de la información.

**Artículo 22.** El Proveedor, de tener conocimiento de actividades ilegales o que violen los principios enunciados más adelante en el artículo 31, inciso e), tiene el deber de actuar para evitar o poner fin a dichas actividades, debiendo informar a las autoridades competentes.

**Artículo 23.** El proveedor de un servicio, consistente en almacenar contenidos de información que proporciona y actualiza el propio usuario, no es responsable por la información almacenada, siempre que:

- a) No tengan conocimiento efectivo de que la actividad o la información almacenada es ilícita, violatoria de un principio, o de que lesiona bienes o derechos de un tercero susceptibles de indemnización, o
- b) Teniendo el conocimiento, actúen con diligencia para retirar la información o hacer imposible el acceso a ella, poniendo en conocimiento de esta actuación al usuario del servicio en cuestión.

**Artículo 24.** Se entiende que el proveedor de servicios tiene el conocimiento efectivo de que la actividad o la información almacenada es ilícita, violatoria de un principio, o de que lesiona bienes o derechos de un tercero susceptibles de indemnización cuando:

- a) Un órgano competente haya declarado la ilicitud de los datos, orientado su retirada o que se imposibilite el acceso a los mismos, o;
- b) Haya recibido informe sobre la existencia de una infracción del marco regulatorio vigente.

**Artículo 25.** Existe responsabilidad por parte del Proveedor en el supuesto de que el usuario del servicio contrate al mismo, la gestión de su información.

#### **CAPÍTULO IV DE LAS NORMAS TÉCNICAS Y LA CALIDAD**

**Artículo 26.** Las normas técnicas aplicables son las propias de cada servicio, observando lo establecido por la Dirección de Regulaciones y Normas del MIC, o en su defecto, cuando procedan las definidas por Recomendaciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), o por otros organismos internacionales formalmente reconocidos.

**Artículo 27.** Los equipos que se conecten a las redes públicas de telecomunicaciones para la prestación del servicio han de contar, cuando sea establecido, con el correspondiente Certificado de Aceptación Técnica expedido por la Agencia del MIC.

**Artículo 28.** Todo Proveedor está obligado a cumplir las especificaciones de los puntos de conexión de los servicios soporte que utilicen. Las interfaces entre los puntos de



interconexión y el Proveedor estarán normalizadas y se procurará, siempre que sea posible, utilizar las técnicamente más avanzadas.

**Artículo 29.** Los proveedores deben establecer dentro de sus contratos de servicio con las redes propias de datos, los indicadores de calidad que definan y garanticen parámetros y la calidad de dichos servicios y que cumplan con las recomendaciones internacionales o nacionales que hayan sido establecidas por las regulaciones vigentes y por aquellas que las partes acuerden complementariamente.

**Artículo 30.** Las partes acordarán, teniendo en cuenta las regulaciones vigentes, entre otros indicadores y parámetros de calidad de servicio; los tipos de medición de los niveles de calidad que harán de manera independiente, la periodicidad de la medición de cada indicador, las condiciones bajo las cuales existirá intercambio de información sobre los mismos, los medios empleados para el intercambio de la información y los períodos dentro de los cuales se aceptará por la otra parte la calificación que se haga de los mencionados niveles de servicio.

## **CAPÍTULO V DE LOS REQUISITOS PARA LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS PROVEEDORES**

**Artículo 31.** Un Proveedor se organiza y opera según las reglas siguientes:

- a) Establecer un sistema eficiente de recepción y solución de reclamaciones y quejas de los clientes por los servicios proporcionados.
- b) Debe poseer:
  - b.1 Un reglamento propio de organización y funcionamiento para prestar los servicios.
  - b.2 Un código de ética y conducta.
- c) Garantizar la administración, operación y seguridad de la información de los servicios que presta de acuerdo con lo establecido en el marco jurídico existente.
- d) Contar, para la operación de los servicios, con personal titulado, según corresponda, encargado de la administración, gestión y seguridad de la información.
- e) Adoptar las medidas necesarias para cumplir con los principios de:
  - e.1 Salvaguarda del orden público, y la defensa del país.
  - e.2 No discriminación.
  - e.3 Protección de la juventud y de la infancia.
- f) Permitir y facilitar la realización de las inspecciones por la Agencia, por la Oficina de Seguridad de Redes Informáticas (en lo adelante OSRI) y por los órganos e instancias autorizados del país, sobre los documentos y los servicios en operación incluyendo el acceso a los equipos e instalaciones.
- g) Brindar las informaciones periódicas establecidas u otras que se les demanden por la Agencia, la OSRI y la Dirección de Regulaciones y Normas del Ministerio de la Informática y las Comunicaciones.

## **CAPÍTULO VI DE LAS TARIFAS PARA LOS SERVICIOS**

**Artículo 32.** Tanto los nuevos proveedores, como los proveedores ya aprobados que se reinscriban para brindar estos servicios, en el término de treinta (30) días de haber obtenido la licencia o su modificación, presentarán al Ministerio de la Informática y las Comunicaciones una propuesta de tarifas para su cobro, especificando los parámetros, la base de cálculo y los métodos utilizados para su confección, siguiendo las metodologías y disposiciones emitidas por el Ministerio de Finanzas y Precios y el Ministerio de Economía y Planificación, así como las indicaciones que establezca el Ministerio de la Informática y las Comunicaciones para cada servicio, segmento de usuarios y tipo de Proveedor.





**Artículo 33.** Las tarifas están orientadas a los costos, de manera tal que permitan recuperar la inversión, de acuerdo con lo establecido al efecto en el país, y deben ser presentadas al Ministerio de la Informática y las Comunicaciones debidamente fundamentadas para su aprobación, quien procederá a aprobarlas en un plazo no mayor de sesenta (60) días a partir de su presentación.

**Artículo 34.** Los proveedores deben presentar sus propuestas de modificación de tarifas al Ministerio de la Informática y las Comunicaciones anualmente, antes del 30 de septiembre.

## **CAPÍTULO VII MEDIDAS Y PROCEDIMIENTOS A APLICAR ANTE INCUMPLIMIENTOS DEL PROVEEDOR**

**Artículo 35.** Todo Proveedor que incumpla lo dispuesto en el presente Reglamento y en las disposiciones legales vigentes en la materia, está sujeto a la aplicación de las siguientes medidas:

- a) Amonestación o advertencia, según el caso.
- b) Invalidación temporal o definitiva de las licencias de operación administrativamente concedidas por la Agencia de Control y Supervisión del Ministerio de la Informática y las Comunicaciones.
- c) Suspensión temporal o definitiva, de los servicios y los contratos que haya suscrito con el Proveedor de Servicios Públicos de Transmisión de Datos y Acceso a Internet.

**Artículo 36.** La Agencia de Control y Supervisión teniendo en cuenta la gravedad de los incumplimientos detectados, así como las consecuencias que implique la imposición de la medida que corresponda, decide si su aplicación y ejecución en esta primera instancia es inmediata, independientemente del proceso de reclamación que se interponga por el Proveedor objeto de la sanción.

**Artículo 37.** Todo Proveedor sujeto a la aplicación de las medidas descritas anteriormente, puede reclamar en primera instancia ante al Director General de la Agencia, en el plazo de diez (10) días contados a partir de la fecha de notificación de la medida, formulando las alegaciones y ofreciendo las pruebas que estime convenientes a su derecho. A su vez el Director General de la Agencia dispone de treinta (30) días para dar respuesta a dicha apelación.

**Artículo 38.** Todo Proveedor que desee impugnar el veredicto de la primera instancia de reclamación, dispone de diez (10) días a partir de la notificación de la misma, para solicitar una revisión ante el Ministro de la Informática y las Comunicaciones, el cual dispondrá de un término de sesenta (60) días, contados a partir del recibo oficial de la reclamación, para resolver lo que proceda sobre la misma.

**Artículo 39.** Todo Proveedor que haya sido objeto de una sanción que motive su invalidación o suspensión de sus operaciones, resuelta las causas que dieron lugar a la sanción impuesta, podrá presentar a la Agencia su solicitud de inscripción. La Agencia, tomando en cuenta la información presentada y una vez comprobada la solución de las deficiencias detectadas, decidirá sobre la nueva inscripción.