

INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL)

RESOLUCIÓN No. 128-11

QUE DECIDE SOBRE LA INVESTIGACIÓN RELATIVA A LA PRÁCTICA DE EMPAQUETAMIENTO DE SERVICIOS DE LA COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S.A., CONFORME EL REGLAMENTO DE LIBRE Y LEAL COMPETENCIA PARA EL SECTOR DE LAS TELECOMUNICACIONES

El Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), por órgano de su Consejo Directivo, en ejercicio de las atribuciones que le confiere la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, del 27 de mayo de 1998, publicada en la Gaceta Oficial No. 9983, reunido válidamente previa convocatoria, dicta la siguiente **RESOLUCIÓN**:

Con motivo del proceso de investigación formal relativo a la práctica de empaquetamiento de servicios de la **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S.A.**, conforme el Reglamento de Libre y Leal Competencia para el Sector de las Telecomunicaciones

Antecedentes.-

1. En sesión celebrada el 4 de mayo de 2011, el Consejo Directivo del **INDOTEL**, autorizó a la Directora Ejecutiva iniciar de oficio una Investigación Preliminar, conforme lo dispuesto por el artículo 20 y siguientes del Reglamento de Libre y Leal Competencia para el Sector de las Telecomunicaciones (en lo adelante, RLLC), relativa a prácticas de empaquetamiento de servicios en el mercado, con el propósito de determinar si existen indicios de posibles violaciones a las disposiciones sobre libre y leal competencia; en particular al artículo 11 de mencionado Reglamento, el cual regula el empaquetamiento de servicios.

2. En fecha 18 de mayo de 2011, la Directora Ejecutiva del **INDOTEL** emitió su informe sobre la investigación preliminar relativo a la práctica de empaquetamiento de servicios, y cuyas conclusiones y recomendaciones expresan lo que se indica a continuación:

*30. En virtud de todo cuanto ha sido indicado previamente en este informe, quien suscribe es de criterio de que en el caso que nos ocupa **existen indicios que apuntan hacia la necesidad de iniciar una investigación formal** tendente a determinar si la concesionaria **CLARO** ha incurrido en la **práctica restrictiva a la competencia consistente en violación al artículo 11 del RLLC sobre empaquetamiento de servicios**. Esto, en virtud de que se ha podido establecer la existencia de indicios que acreditan la necesidad de la referida investigación formal, en lo que concierne a los servicios **CLARO TV, INTERNET FLASH Y LÍNEA RESIDENCIAL**.*

*31. Con la finalidad de dar cumplimiento a las disposiciones legales y reglamentarias aplicables, recomendamos a ese Honorable Consejo Directivo que, una vez tome conocimiento y delibere respecto del contenido del presente informe, ordene la realización de una investigación formal; y en tal virtud, autorice la notificación del expediente a **CLARO**, para los fines de derecho pertinentes.*

3. Así, el 31 de mayo de 2011, mediante comunicación No. 11004846 se le notificó a **CLARO** la decisión del Consejo Directivo del **INDOTEL** de ordenar el inicio de una Investigación Formal, al amparo de lo previsto por el artículo 21 del RLLC, a fin de comprobar y determinar si la práctica de empaquetamiento de servicios de **CLARO** viola el artículo 11 del mencionado reglamento. Al mismo tiempo se le otorgaba un plazo de veinte (20) días calendario, contados a partir de la notificación de dicha comunicación para que presentara su escrito de defensa respecto de dichos hechos y circunstancias, así como los argumentos de hecho y de derecho que utilizaría en su defensa.

4. En respuesta a dicha misiva, **CLARO**, por medio de su Director Regulatorio, el Lic. Robinson Peña, remitió el 17 de junio de 2011 una comunicación en la cual expresaba los argumentos en lo que basa para alegar que a través de sus prácticas de empaquetamiento no se contravenía ninguna disposición del RLLC, concluyendo dicha misiva de la siguiente forma:

Sin que ello implique de modo alguno el reconocimiento de comisión de actos anticompetitivos por nuestra parte, por medio del presente documento CLARO otorga garantías al INDOTEL respecto de la implementación y puesta a disposición al público en general de los Planes Claro TV IPTV e Internet Flash desagregados, en las fechas previstas, y de hecho, invita al INDOTEL a supervisar dicho proceso, para que pueda constatar que antes de la conclusión del mes de septiembre de 2011, todos los planes anteriormente descritos estarán disponibles en el mercado.

En virtud de lo anteriormente expuesto, CLARO tiene a bien solicitar al INDOTEL y a su honorable Consejo Directivo, que habiendo brindado garantías de modificar las prácticas que a consideración de su Dirección Ejecutiva podrían ser susceptibles de estar transgrediendo lo dispuesto por el artículo 11 del Reglamento de Libre y Leal Competencia, ACEPTE las garantías ofrecidas, SUPERVISE el proceso de puesta a disposición del público en general los planes desagregados de Claro TV IPTV e Internet Flash y completado el mismo DÉ POR CONCLUIDA la Investigación Formal iniciada sobre el particular.

5. En virtud de lo dispuesto por los numerales 7 y 8 del artículo 21 del RLLC, el Consejo Directivo del **INDOTEL**, a través de la Dirección Ejecutiva, remitió la comunicación No. 11005635 en la cual convocaba a **CLARO** a comparecer a la audiencia pública que se celebraría en fecha 29 de junio a las 3:00 P.M., y en la cual se ventilarían los hechos y circunstancias que han originado la investigación formal.

6. En la referida audiencia pública, **CLARO** limitó sus argumentos y conclusiones a la solicitud de que el Consejo Directivo aceptara las garantías ofrecidas, que se supervisara el proceso de puesta a disposición del público en general los planes desagregados de Claro TV IPTV e Internet Flash y que una vez completado el mismo se dé por concluida la Investigación Formal iniciada sobre el particular.

7. En fecha 14 de julio de 2011, **CLARO** remitió al **INDOTEL** su Escrito Ampliatorio de conclusiones en ocasión del proceso de investigación formal sobre las prácticas de empaquetamiento de servicios de **CLARO**, concluyendo el mismo de la siguiente forma:

Por todo lo anterior, COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELEFONOS, S.A. (CLARO) reitera sus conclusiones y pedimentos realizados en nuestro escrito de fecha 17 de junio de 2011 y solicita la Honorable Consejo Directivo del INDOTEL aceptar las garantías ofrecidas, supervisar el proceso de puesta a disposición al público en

general de los planes desagregados de Claro TV IPTV e Internet ADSL, y completado el mismo, dé por concluida la Investigación Formal iniciada sobre este particular.

8. En adición al escrito citado en el párrafo anterior, **CLARO** remitió al **INDOTEL** en fecha 22 de agosto de 2011 una comunicación en la cual notificaban que en virtud del compromiso asumido en su comunicación de fecha 17 de junio de 2011, *a partir del día 8 de agosto de 2011 CLARO ha puesto a disposición del público en general los planes de Claro TV IPTV desagregados y el primer bloque de planes de Internet Flash desagregados.* Asimismo indicaban que *los restantes planes del servicio de Internet Flash estarán ofreciéndose de forma desagregada a más tardar a fines del mes de septiembre de 2011.*

9. El 27 de septiembre de 2011, **CLARO** notificó al **INDOTEL** que *a partir del día martes 20 de septiembre, CLARO ha puesto a disposición del público en general los planes de Internet Flash desagregados de mayor velocidad;* y adicionalmente reiteraban su pedimento de dar por concluida la investigación Formal iniciada sobre el caso en particular.

10. En seguimiento al proceso de Investigación Formal descrito precedentemente, la Gerencia de Protección al Consumidor del **INDOTEL**, en fecha 1 de noviembre de 2011, realizó un estudio respecto de la práctica de empaquetamiento de servicios, en el cual efectuamos un total de cinco (5) llamadas al centro de atención telefónica de **CLARO**, simulando clientes que no disponen de servicios telefónicos fijos con dicha empresa y que no desean un empaquetamiento de servicios (voz, datos y televisión por suscripción), concluyendo dicho estudio de la siguiente manera:

- *De las cinco (5) llamadas realizadas, cuatro (4) coincidieron en que se puede adquirir un servicio de internet ADSL o los planes Superior y Avanzado del servicio de Claro TV, sin la necesidad de activar una línea telefónica. En la última llamada, sentíamos que el representante no entendió bien nuestro cuestionamiento pese a que se le preguntó varias veces.*
- *Según las descripciones, se realiza una instalación de una línea telefónica sin tono y se activa el router ADSL para que el usuario utilice el servicio de internet o en el caso del servicio de televisión por suscripción se instalan en conjunto con la(s) caja(s) decodificadora(s). Puntualizando, no es necesario un empaquetamiento; estos servicios se pueden adquirir individualmente.*

**EL CONSEJO DIRECTIVO DEL INSTITUTO DOMINICANO DE LAS
TELECOMUNICACIONES (INDOTEL), DESPUÉS DE HABER
ESTUDIADO Y DELIBERADO SOBRE EL CASO,**

CONSIDERANDO: Que por disposición expresa del artículo 78 (literal “d”) de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, el órgano regulador tiene competencia de atribución para prevenir o corregir prácticas anticompetitivas o discriminatorias;

CONSIDERANDO: Que en la especie, este Consejo Directivo debe decidir sobre el Informe sobre la Investigación Preliminar relativo a la práctica de empaquetamiento de servicios, conforme el Reglamento de Libre y Leal Competencia para el Sector de las Telecomunicaciones; realizado por la Directora Ejecutiva del **INDOTEL**, de fecha 18 de mayo de 2011; y el cual concluye que **existen indicios que apuntan hacia la necesidad de iniciar una investigación formal** tendente a determinar si la concesionaria **CLARO** ha incurrido en la

práctica restrictiva a la competencia consistente en **violación al artículo 11 del RLLC sobre empaquetamiento de servicios**;

CONSIDERANDO: Que dicho Informe Preliminar arriba a las conclusiones que se indican a continuación:

*27. En relación con los conceptos establecidos por los artículos 1 y 8 de la Ley No. 153-98, en lo que respecta a las “prácticas restrictivas a la competencia”, las investigaciones realizadas sobre el empaquetamiento de servicios en la empresa **CLARO**, han arrojado indicios de que, a través de dicha práctica, la mencionada concesionaria pudiese estar distorsionando la libre competencia en los mercados de los servicios telefonía fija, acceso a Internet y televisión por suscripción, así como limitando o impidiendo el derecho del usuario a la libre elección del servicio que desea contratar con cualquier otra prestadora.*

*28. En lo que respecta a las conductas tipificadas por el artículo 11 del RLLC, es preciso observar que en la práctica de empaquetamiento de servicios de **CLARO** se han encontrado elementos de los que se desprende que dicha concesionaria no ofrece a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones los mismos servicios en forma desagregada, más aun cuando para poder instalar el servicio de Internet ADSL, es imperativa la instalación de una línea telefónica con esta concesionaria. Asimismo, en el caso del servicio de **Claro TV**, el usuario debe disponer del servicio de Internet ADSL para el funcionamiento del mismo y, por ende debe además contratar la instalación de una línea telefónica.*

*29. Tanto la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98 como el Reglamento de Libre y Leal Competencia establecen de forma clara y concisa todas aquellas acciones o conductas que limitan o restringen la libre competencia en los mercados de servicios de telecomunicaciones. El reglamento establece que el regulador debe velar porque exista un ambiente de competencia efectiva y prohibir y sancionar a las prestadoras que realicen prácticas restrictivas a la competencia, incluyendo aquellas de abuso de posición dominante. En caso de que el **INDOTEL** determine que existe una falta a lo establecido en el mencionado reglamento, deberá ordenar la cesación inmediata de su conducta y sancionar dicha falta conforme lo contemplado en los artículos 105 y siguientes de la Ley No. 153-98.*

*30. En virtud de todo cuanto ha sido indicado previamente en este informe, quien suscribe es de criterio de que en el caso que nos ocupa **existen indicios que apuntan hacia la necesidad de iniciar una investigación formal** tendente a determinar si la concesionaria **CLARO** ha incurrido en la **práctica restrictiva a la competencia** consistente en **violación al artículo 11 del RLLC sobre empaquetamiento de servicios**. Esto, en virtud de que se ha podido establecer la existencia de indicios que acreditan la necesidad de la referida investigación formal, en lo que concierne a los servicios **CLARO TV, INTERNET FLASH Y LÍNEA RESIDENCIAL**.*

*31. Con la finalidad de dar cumplimiento a las disposiciones legales y reglamentarias aplicables, recomendamos a ese Honorable Consejo Directivo que, una vez tome conocimiento y delibere respecto del contenido del presente informe, ordene la realización de una investigación formal; y en tal virtud, autorice la notificación del expediente a **CLARO**, para los fines de derecho pertinentes.*

CONSIDERANDO: Que como bien se indicó precedentemente, el 31 de mayo de 2011, se le notificó a **CLARO** la decisión del Consejo Directivo del **INDOTEL** de ordenar el inicio de una Investigación Formal, al amparo de lo previsto por el artículo 21 del RLLC, a fin de comprobar y determinar si la práctica de empaquetamiento de servicios de **CLARO** viola el artículo 11 del mencionado reglamento;

CONSIDERANDO: Que en su comunicación de fecha 17 de junio de 2011, **CLARO**, esbozó los argumentos de su defensa en los que alegaba que a través de sus prácticas de empaquetamiento no se contravenía ninguna disposición del RLLC, en particular:

Es importante destacar que la irrupción de servicios como el Claro TV IPTV se realiza, partiendo en un entorno en el cual son otras las prestadoras históricas en el mercado de televisión paga y por consecuencia, desprovista de cualquier sugerencia de dominancia o participación significativa en dicho sector. Claro TV, lejos de resultar anticompetitivo o ir en desmedro de los consumidores, amplió el abanico de opciones para el consumidor, el cual es el fin último de la regulación.

En el caso del servicio de internet, la competencia no se ha visto afectada, sino por el contrario, enriquecida. Los usuarios de dicho servicio cada vez son beneficiados con mejores servicios y “upgrades” de velocidades que alcanzan hasta los 50Mb, mejoras estas que las prestadoras inclusive ofrecen a los clientes sin costo alguno.

Tanto en el mercado de la televisión paga, como en el de internet, no solamente podemos hablar de la competencia entre las prestadoras establecidas en dichos mercados, sino además de la aparición de nuevas proveedoras de los mismos, como bien se refleja en la propia investigación preliminar de la Dirección Ejecutiva del Indotel. Resulta evidente que si el accionar de Claro con la prestación de su Internet Flash o de su servicio Claro Tv hubiera sido anticompetitivo, no solamente no se habrían producido ingresos de nuevos prestadores de dichos servicios, sino que con seguridad, se hubieran presentado denuncias por parte de algunos de los prestadores que se sintieran afectados. Nada de esto ocurrió, y ese es un detalle que el Honorable Consejo Directivo debe tener en cuenta a la hora de ponderar todos los elementos dentro de su Investigación Formal.

No obstante lo anterior, superadas las limitaciones que pudieran haber impedido ofrecer servicios de forma separada, nos hemos venido enfocando en el análisis de planes desnudos o “mudos”, esto es, en la posibilidad real de ofrecer los servicios de forma desagregada, no solamente en la consideración del cumplimiento del Reglamento de Libre y Leal competencia, sino en la posibilidad de dicho ofrecimiento, además de ser rentable y factible técnica y económicamente para la empresa, sea atractivo y rentable desde una perspectiva costo beneficio para el cliente.

Fruto del trabajo anteriormente expuesto, debemos poner en conocimiento de INDOTEL que CLARO está concluyendo la elaboración y puesta en sistema de Planes de “Internet Flash” y de Claro TV IPTV desagregados, los cuales estarán a disposición del público en general a más tardar durante el mes de agosto de 2011, para el caso de Claro TV y 4 planes de Internet Flash, y de septiembre, para el resto de los planes de Internet Flash.

[...]

El artículo 24 del Reglamento de Libre y Leal Competencia, aprobado mediante Resolución 022-05 del Consejo Directivo de Indotel, establece lo siguiente:

“Artículo 24.- Garantías

Durante la instrucción de la investigación, el Consejo Directivo podrá dar por concluida la misma, cuando la parte sujeta a investigación brinde garantías que se entiendan suficientes, de que ha suspendido o que modificará en lo inmediato el acto, los hechos, las prácticas o las conductas que se investigan. En ese caso el Consejo Directivo actuará de conformidad a lo dispuesto por los literales a) y b) del artículo 23.1 del presente reglamento.

La decisión del INDOTEL en el sentido de aceptar las garantías ofrecidas por el investigado deberá ser motivada y contener los elementos señalados en el artículo 91.2 de la Ley.”

Sin que ello implique de modo alguno el reconocimiento de comisión de actos anticompetitivos por nuestra parte, por medio del presente documento CLARO otorga garantías al INDOTEL respecto de la implementación y puesta a disposición al público en general de los Planes Claro TV IPTV e Internet Flash desagregados, en las fechas previstas, y de hecho, invita al INDOTEL a supervisar dicho proceso, para que pueda constatar que antes de la conclusión del mes de septiembre de 2011, todos los planes anteriormente descritos estarán disponibles en el mercado.

En virtud de lo anteriormente expuesto, CLARO tiene a bien solicitar al INDOTEL y a su honorable Consejo Directivo, que habiendo brindado garantías de modificar las prácticas que a consideración de su Dirección Ejecutiva podrían ser susceptibles de estar transgrediendo lo dispuesto por el artículo 11 del Reglamento de Libre y Leal Competencia, ACEPTE las garantías ofrecidas, SUPERVISE el proceso de puesta a disposición del público en general los planes desagregados de Claro TV IPTV e Internet Flash y completado el mismo DÉ POR CONCLUIDA la Investigación Formal iniciada sobre el particular.

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo tuvo el criterio de que en el Informe Preliminar elaborado por la Directora Ejecutiva existían indicios suficientes que ameritaban la apertura de un proceso de Investigación Formal y en virtud de lo dispuesto en los numerales 7 y 8 del artículo 21 del RLLC, convocó a **CLARO** a comparecer a la audiencia pública que se celebraría en fecha 29 de junio de 2011;

CONSIDERANDO: Que en dicha audiencia pública, **CLARO** limitó sus argumentos y conclusiones a las ya expuestas en su comunicación de fecha 17 de junio de 2011, al mismo tiempo que reiteró su solicitud de que el Consejo Directivo aceptara las garantías ofrecidas, que se supervisara el proceso de puesta a disposición del público en general los planes desagregados de Claro TV IPTV e Internet Flash y que una vez completado el mismo se dé por concluida la Investigación Formal iniciada sobre el particular;

CONSIDERANDO: Que en la referida audiencia se le otorgó un plazo adicional a **CLARO** para que depositase escritos adicionales que motiven sus pedimentos, en particular después de cuestionársele sobre las posibles repercusiones sobre aquellos clientes que fueron forzados previamente a obtener los servicios de forma empaquetada y que ante la posibilidad de adquirirlos de manera desagregada, opten por cancelar alguno de los servicios que no les interesa y sobre la información alegada incorrecta que fue dispensada por servicio al cliente durante la investigación preliminar; Así en fecha 14 de julio de 2011, **CLARO** remitió al

INDOTEL su Escrito Ampliatorio de conclusiones en ocasión del proceso de investigación formal sobre las prácticas de empaquetamiento de servicios de **CLARO**, esgrimiendo en el mismo los siguientes argumentos:

Durante los más de ochenta años CLARO el mercado, nuestra empresa se ha mantenido a la vanguardia en la innovación de los servicios ofrecidos al público dominicano. Como parte de los procesos normales de transformación que han ocurrido en éste mercado, sobre todo en los últimos 10 años, y dentro de estos esfuerzos de mantener a la República Dominicana como país referente en el sector dentro de Latinoamérica, el desarrollo de los planes de internet y la innovación del servicio de televisión paga a través de la tecnología IPTV, han sido dos medidas fundamentales, que han beneficiado al sector en general, motivando el desarrollo de planes similares en las demás prestadoras y permitiendo de ese modo, que el consumidor dominicano cuente con una amplia gama de opciones.

En la investigación preliminar presentada por la Dirección Ejecutiva del INDOTEL se esbozan afirmaciones respecto de un supuesto “atentado a la libre competencia” con la venta empaquetada del servicio de Claro TV e Internet Flash bajo la tecnología IPTV y ADSL, respectivamente.

Al momento de velar por la libre y leal competencia en los diversos sectores de producción y prestación de servicios, se toma en cuenta que la eficiencia económica redunde en favor tanto de los operadores que compiten en el mercado como en mejores servicios para los consumidores,

Así, en primer lugar debemos hacer una necesaria aclaración respecto del servicio de voz alámbrico, del cual se hizo referencia que su uso actual estaba condicionado por la utilización de otros servicios –cómo el internet o la televisión paga vía IPTV- y no por su propio valor. Lejos de ser un elemento en desuso, el servicio de voz alámbrico es altamente valorado y utilizado por los clientes del mercado.

[...]

Aclarado dicho punto, en lo concerniente a la prestación del servicio de televisión paga vía (sic) tecnología IPTV, no debe obviarse el detalle de que CLARO recién está ingresando al mercado del servicio de difusión televisiva. En consecuencia, resultaría ilógico hacer referencia a la existencia de dominancia en un mercado en el cual se participa desde octubre del 2008 y en el cual se tiene todavía una participación de mercado moderada.

En relación al servicio de INTERNET ADSL, el mismo escrito presentado por el INDOTEL contiene evidencias de la gran actividad competitiva que refleja el mercado, donde los usuarios disponen de múltiples opciones de proveedores y tecnologías para su elección. En algunas de ellas el cliente puede contratar el servicio desnudo o mudo, sin necesidad de adquirir un servicio de voz; asimismo, los clientes del mercado dominicano cuentan con la opción del internet móvil, solución que es provista por todas las operadoras con red desplegada en el mercado. Este servicio satisface la necesidad de un importante nicho de clientes a la vanguardia de la tecnología. En éste segmento en particular CLARO cuenta actualmente con alrededor de 265 mil clientes.

En resumen, tanto el servicio de IPTV como los planes de ADSL ofertados por CLARO han venido a completar la cartera de productos de alta tecnología que ofrece el mercado nacional, lo que contribuye con la sinergia competitiva de estos mercados. Por estas razones, entendemos que contrario a limitar la competencia, la incursión de CLARO en estos servicios ha provocado mayor dinamismo en las propuestas mercadológicas de los operadores.

CLARO ha ofrecido garantías conforme lo dispuesto en el artículo 24 del Reglamento de Libre y Leal Competencia, invitando a INDOTEL, dentro de la transparencia y buena fe con la que estamos actuando, a fiscalizar dichas garantías y una vez comprobado su cumplimiento dar por concluido el proceso iniciado siguiendo el espíritu de la norma, que busca la terminación del mismo –y no compensaciones o medidas similares- una vez concretado el cese de la práctica cuestionada. En ese orden, reiteramos y ampliamos los pasos a seguir en el plan de acción presentado como GARANTÍA al INDOTEL en nuestro escrito de defensa.

a) Creación de Nuevos Planes

Tal cual presentado en el escrito remitido al INDOTEL en fecha 17 de junio y confirmado en la audiencia celebrada a los fines, CLARO estará lanzando al mercado nuevos servicios ADSL en diversas velocidades y el servicio de IPTV, sin necesidad de contratación de servicios adicionales.

Estos planes estarán disponibles de forma paulatina en nuestra cartera de productos a partir del mes de agosto de 2011, situación para lo cual nuestros Departamentos de Gestión y Desarrollo de Soluciones así como Mercadotécnica se encuentran coordinando todos los aspectos comerciales, técnicos y de comunicación requeridos para la correcta información a los usuarios.

[...]

b) Esquema de Migración

Un aspecto vital de este esquema de migración es que como INDOTEL podrá corroborar, NO EXISTEN TRABAS a los cambios que vayan a solicitar los clientes.

Así CLARO tiene definidos esquemas de migración de sus planes de servicios IPTV+VOZ y ADSL+VOZ sin que sea aplicada al cliente ninguna penalidad por el hecho de realizar el cambio a planes sin voz.

Cabe destacar que en el caso de cancelación de servicios, aplicarán las políticas que el cliente aceptó al firmar el contrato de servicios.

c) Plan de Entrenamiento

Los entrenamientos a los representantes se realizarán mediante los métodos y procesos vigentes para la comunicación de Productos, Servicios y prácticas Comerciales a todos nuestros canales, internos y asociados de negocio, con antelación a la fecha efectiva de la liberación comercial de estos servicios. CLARO tomará todas las medidas requeridas para asegurar el pleno conocimiento de las reglas comerciales de producto.

Por todo lo anterior, COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELEFONOS, S.A. (CLARO) reitera sus conclusiones y pedimentos realizados en nuestro escrito de fecha 17 de junio de 2011 y solicita la Honorable Consejo Directivo del INDOTEL aceptar las garantías ofrecidas, supervisar el proceso de puesta a disposición al público en general de los planes desagregados de Claro TV IPTV e Internet ADSL, y completado el mismo, dé por concluida la Investigación Formal iniciada sobre este particular.

CONSIDERANDO: Que en acatamiento al compromiso asumido por **CLARO** en los párrafos anteriores, dicha concesionaria remitió al **INDOTEL** en fecha 22 de agosto de 2011 una comunicación en la cual notificaban entre otros particulares:

Como es de su conocimiento, en nuestra comunicación de fecha 17 de junio de 2011, y en nuestro escrito ampliatorio del día 14 de julio de 2011, sin que ello implique en modo alguno el reconocimiento de comisión de actos competitivos, CLARO otorgó garantías a INDOTEL –conforme lo establecido en el artículo 24 del Reglamento referido- respecto de la implementación y puesta a disposición al público en general de los Planes de Claro TV IPTV e Internet Flash desagregados.

En fiel cumplimiento del compromiso asumido ante Indotel, a partir del día a partir del día 8 de agosto de 2011 CLARO ha puesto a disposición del público en general los planes de Claro TV IPTV desagregados y el primer bloque de planes de Internet Flash desagregados, conforme lo indicado en nuestra comunicación del día 17 de junio.

[...]

Tal como indicamos en nuestras comunicaciones previas, los restantes planes del servicio de Internet Flash estarán ofreciéndose de forma desagregada a más tardar a fines del mes de septiembre de 2011, lo que estaremos poniendo a vuestro conocimiento al igual que en esta oportunidad.

CONSIDERANDO: Que adicionalmente el 27 de septiembre de 2011, **CLARO** notificó al **INDOTEL** una comunicación en cual informaban acerca de los siguientes extremos:

Como es de su conocimiento, en nuestra comunicación de fecha 17 de junio de 2011, y en nuestro escrito ampliatorio del día 14 de julio de 2011, sin que ello implique en modo alguno el reconocimiento de comisión de actos competitivos, CLARO otorgó garantías a INDOTEL –conforme lo establecido en el artículo 24 del Reglamento referido- respecto de la implementación y puesta a disposición al público en general de los Planes de Claro TV IPTV e Internet Flash desagregados. Adicionalmente el pasado mes de agosto, remitimos una comunicación informando del cumplimiento de la garantía ofrecida, a partir del día 8 de agosto de 2011, en lo concerniente a la desagregación de los planes de Claro TV IPTV y el primer bloque de planes de Internet Flash.

Por la presente le informamos al Honorable Consejo Directivo que, en fiel cumplimiento del compromiso asumido ante Indotel, a partir del día martes 20 de septiembre, CLARO ha puesto a disposición del público en general los planes de Internet Flash desagregados de mayor velocidad conforme lo indicado en nuestra comunicación del día 17 de junio. Asimismo, para mayor variedad de opciones para

nuestros clientes y público en general, en la misma fecha hemos puesto a disposición dos paquetes de Internet Flash más Claro TV.

[...]

Habiendo cumplido con la garantía ofrecida conforme lo establecido en el Reglamento de Libre y Leal Competencia del sector de las telecomunicaciones, reiteramos a Indotel nuestras conclusiones del escrito de fecha 17 de junio de 2011 y nuestro pedimento de dar por concluida la Investigación Formal iniciada sobre el particular.

CONSIDERANDO: Que en seguimiento al proceso de Investigación Formal descrito precedentemente, la Gerencia de Protección al Consumidor del **INDOTEL**, en fecha 1 de noviembre de 2011, realizó un estudio respecto de la práctica de empaquetamiento de servicios de **CLARO** ofreciendo como resultado del estudio lo siguiente:

- *De las cinco (5) llamadas realizadas, cuatro (4) coincidieron en que se puede adquirir un servicio de internet ADSL o los planes Superior y Avanzado del servicio de Claro TV, sin la necesidad de activar una línea telefónica. En la última llamada, sentíamos que el representante no entendió bien nuestro cuestionamiento pese a que se le preguntó varias veces.*
- *Según las descripciones, se realiza una instalación de una línea telefónica sin tono y se activa el router ADSL para que el usuario utilice el servicio de internet o en el caso del servicio de televisión por suscripción se instalan en conjunto con la(s) caja(s) decodificadora(s). Puntualizando, no es necesario un empaquetamiento; estos servicios se pueden adquirir individualmente.*

VISTA: La Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, del 27 de mayo de 1998;

VISTO: El Reglamento de Libre y Leal Competencia para el Sector de las Telecomunicaciones;

VISTO: El Informe sobre Investigación Preliminar relativa a prácticas de empaquetamiento de servicios, conforme el Reglamento de Libre y Leal Competencia para el Sector de las Telecomunicaciones; realizado por la Directora Ejecutiva del **INDOTEL**, de fecha 18 de mayo de 2011;

VISTA: La comunicación No. 11004846 de fecha 31 de mayo de 2011, mediante la cual se le notificó a **CLARO** la decisión del Consejo Directivo del **INDOTEL** de ordenar el inicio de una Investigación Formal, al amparo de lo previsto por el artículo 21 del RLLC;

VISTA: La comunicación de fecha 17 de junio de 2011, en la cual **CLARO** en la cual expresaba los argumentos de defensa respecto de Informe sobre Investigación Preliminar;

VISTO: El Escrito Ampliatorio de conclusiones en ocasión del proceso de investigación formal sobre las prácticas de empaquetamiento de servicios de **CLARO** de fecha 14 de julio de 2011;

VISTA: La comunicación de **CLARO** de fecha 22 de agosto de 2011, en la cual notificaban la puesta a disposición del público en general los planes de Claro TV IPTV desagregados y el primer bloque de planes de Internet Flash desagregados;

VISTA: La comunicación del 27 de septiembre de 2011, en la que **CLARO** notificó al **INDOTEL** la puesta a disposición del público en general de los planes de Internet Flash desagregados de mayor velocidad;

VISTO: El Estudio realizado por la Gerencia de Protección al Consumidor del **INDOTEL**, en fecha 1 de noviembre de 2011, referente a la práctica de empaquetamiento de servicios de **CLARO**;

OIDOS: Los representante autorizados de la **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S.A. (CLARO)**, durante la audiencia pública celebrada en fecha 29 de junio de 2011;

VISTAS: Las demás piezas que conforman el expediente;

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

RESUELVE:

PRIMERO: LIBRAR ACTA del Informe sobre Investigación Preliminar relativo a prácticas de empaquetamiento de servicios, conforme el Reglamento de Libre y Leal Competencia para el Sector de las Telecomunicaciones; elaborado por la Directora Ejecutiva del **INDOTEL**, de fecha 18 de mayo de 2011, mediante el cual se solicitó el inicio de una investigación formal tendente a determinar si la concesionaria **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S.A. (CLARO)** ha incurrido en la práctica restrictiva a la competencia consistente en violación al artículo 11 del RLLC sobre empaquetamiento de servicios.

SEGUNDO: ACEPTAR como buenas, válidas y suficientes las garantías ofrecidas por la **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S.A. (CLARO)** en sus comunicaciones de fechas 17 de junio, 14 de julio, 22 de agosto y 27 de septiembre del presente año.

TERCERO: ORDENAR el archivo definitivo del expediente administrativo abierto con ocasión del Informe sobre Investigación Preliminar relativa a prácticas de empaquetamiento de servicios, conforme el Reglamento de Libre y Leal Competencia para el Sector de las Telecomunicaciones; realizado por la Directora Ejecutiva del **INDOTEL**, de fecha 18 de mayo de 2011, al entender este Consejo Directivo que las garantías brindadas por la **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S.A.**, durante la investigación formal son suficientes y que dicha práctica fue debidamente modificada conforme el compromiso asumido por dicha concesionaria.

CUARTO: ORDENAR la notificación de una copia certificada de la presente resolución a la concesionaria **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S.A.**, así como su publicación en el Boletín Oficial y en la página Web que mantiene el **INDOTEL** en la red de Internet.

/...continuación de firmas al dorso.../

Así ha sido aprobada, adoptada y firmada la presente resolución por mayoría de votos del Consejo Directivo del **Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)**, haciéndose constar el voto contrario del consejero **Domingo Tavárez**, en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, día ocho (8) del mes de diciembre del año dos mil once (2011).

Firmados:

David A. Pérez Taveras
Secretario de Estado
Presidente del Consejo Directivo

José Alfredo Rizek V.
En representación del
Ministro de Economía, Planificación y
Desarrollo
Miembro ex officio del Consejo Directivo

Leonel Melo Guerrero
Miembro del Consejo Directivo

Juan Antonio Delgado
Miembro del Consejo Directivo

Domingo Tavárez
Miembro del Consejo Directivo

Joelle Exarhakos Casasnovas
Directora Ejecutiva
Secretaria del Consejo Directivo