

# INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL)

## RESOLUCIÓN No. 047-18

**QUE CONOCE LOS RECURSOS DE RECONSIDERACIÓN INTERPUESTOS POR LA COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A., ALTICE HISPANIOLA, S. A., Y TRILOGY DOMINICANA, S. A., CONTRA LA RESOLUCIÓN NO. 062-17, MEDIANTE LA CUAL EL CONSEJO DIRECTIVO APRUEBA EL “REGLAMENTO SOBRE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE 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, de fecha 27 de mayo de 1998, publicada en la Gaceta Oficial No. 9983, reunido válidamente, previa convocatoria, dicta la siguiente resolución, con motivo de la interposición de sendos recursos de reconsideración incoados por las concesionarias de servicios públicos de telecomunicaciones **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A., (CLARO) ALTICE HISPANIOLA, S. A., (ALTICE) y TRILOGY DOMINICANA, S. A., (VIVA)**, contra la Resolución No. 062-17, por vía de la cual el Consejo Directivo del INDOTEL aprobó el “**Reglamento que establece los derechos y obligaciones de los usuarios y prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones**”.

### Antecedentes. –

1. En su sesión celebrada el 24 de mayo de 2017, el Consejo Directivo habiendo identificado la necesidad existente de dictar una reglamentación que estableciera de manera clara y precisa los derechos y las obligaciones básicas que tienen las partes en la relación de provisión de los servicios públicos de telecomunicaciones, determinó la pertinencia de dictar un instrumento legal dotado de viabilidad y efectividad para el sector de las telecomunicaciones, razón por la cual emitió la Resolución No. 024-17, mediante la cual dio inicio al proceso de Consulta Pública para dictar el “Reglamento que establece los derechos y obligaciones de los usuarios y prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones”, cuyo dispositivo reza textualmente de la siguiente manera:

**PRIMERO: ORDENAR** el inicio del proceso de consulta pública para dictar el “**REGLAMENTO QUE ESTABLECE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES**”, para que el mismo se lea conforme al texto anexo a la presente resolución.

**SEGUNDO: INSTRUIR** a la Dirección Ejecutiva para que disponga la publicación íntegra de la presente resolución en un periódico de circulación nacional y en la página Web que mantiene esta institución en la Internet, en la dirección [www.INDOTEL.gob.do](http://www.INDOTEL.gob.do), así como tenerla a disposición de los interesados en la oficinas del INDOTEL, ubicadas en la primera planta del Edificio Osiris, situado en la avenida Abraham Lincoln No. 962 de esta ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional.

**TERCERO: OTORGAR** un plazo de treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha de la publicación de la propuesta de reglamento en un periódico de circulación nacional, para que los interesados presenten las observaciones y comentarios que estimen convenientes al **REGLAMENTO DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y PRESTADORAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES**, de conformidad con el artículo 93 de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, del 27 de mayo de 1998, las cuales no serán vinculantes para el órgano regulador.

**PÁRRAFO:** Los comentarios y las observaciones a los que hace referencia el presente artículo deberán ser depositados en formato papel o en formato electrónico, redactados en idioma español, dentro del plazo anteriormente establecido, en las oficinas del **Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)**, ubicadas en el Edificio Osiris, marcado con el número 962 de la Avenida Abraham Lincoln de esta ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, en días y horas laborables; o por correo electrónico a la dirección [consultapublica@indotel.gob.do](mailto:consultapublica@indotel.gob.do), indicando en el asunto el número de la presente resolución.

**CUARTO: ORDENAR** a la Directora Ejecutiva notificar una copia certificada de la presente resolución, al Consejo Directivo del **INSTITUTO NACIONAL DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR (PRO CONSUMIDOR)**, a los fines dispuestos por el artículo 17, literal "k" de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05".

2. El 5 de junio de 2017, fue publicado en el periódico "El Caribe", un aviso mediante el cual se hizo de público conocimiento la aprobación de la Resolución del Consejo Directivo No. 024-17, consecuentemente se dio inicio formal al plazo de treinta (30) días calendario otorgado en el ordinal "Tercero" del dispositivo de la referida resolución, a los fines de que los interesados presentaren ante el **INDOTEL** las observaciones y comentarios que estimen convenientes, referentes al Reglamento de maras;
3. En fecha 13 de junio de 2017, la **FUNDACIÓN POR LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR (FUNDECOM)**, mediante la correspondencia marcada con el No. 165792, remitió sus observaciones y/o comentarios sobre la citada resolución del Consejo Directivo No. 024-17.
4. El 3 de julio de 2017, la prestadora **TRILOGY DOMINICANA, S. A (VIVA)**, remitió sus observaciones a la indicada propuesta regulatoria, a través de su correspondencia marcada con el No. 166565.
5. El 5 de julio de 2017, fue recibido en las oficinas del **INDOTEL**, los comentarios y observaciones realizados por parte de las compañías prestadoras **ALTICE HISPANIOLA, S. A (ALTICE)**, **TRICOM S. A (TRICOM)** y **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A (CLARO)**, contenidos en las correspondencias Nos. 166645, 166646 y 166641, respectivamente.
6. Una vez fue finalizado el proceso de consulta pública, que incluyó la celebración de una audiencia pública a los fines de escuchar los comentarios y observaciones de los interesados, el día 25 de octubre de 2017, el Consejo Directivo del **INDOTEL**, en el ejercicio de las facultades conferidas por la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, a través de su Resolución No. 062-17, aprobó el "**Reglamento sobre los derechos y obligaciones de los usuarios y prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones**", misma que en su parte dispositiva dispuso lo siguiente:

"**PRIMERO: ACOGER** parcialmente, los comentarios presentados por **FUNDECOM, VIVA, ALTICE, TRICOM** y **CLARO**, con ocasión del proceso de Consulta Pública iniciado mediante la Resolución No. 024-17 de este Consejo Directivo, para dictar el "**REGLAMENTO QUE ESTABLECE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES**"; **DISPONiendo** la integración de todos los cambios señalados en el cuerpo de la presente resolución en la versión definitiva del "**REGLAMENTO SOBRE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES**" que se apruebe mediante este documento y cuyo texto se anexa a la presente resolución.

**SEGUNDO: ORDENAR** la publicación del "**REGLAMENTO SOBRE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE**

**TELECOMUNICACIONES**” anexo a la presente resolución, en un periódico de circulación nacional, y de la resolución de manera íntegra en la página Web que mantiene esta institución en la Internet, en la dirección [www.indotel.gob.do](http://www.indotel.gob.do), todo lo anterior de conformidad con el artículo 91.1 de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, toda vez que la presente Resolución contiene una Norma de alcance general y de interés público.

**TERCERO: DEROGAR** con la entrada en vigencia del Reglamento que se aprueba mediante la presente resolución, los artículos 5, 6 y 7 del Reglamento de Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de las Telecomunicaciones.

**CUARTO: SUSTITUIR** el artículo 18.12 del Reglamento General del Servicio Telefónico por el artículo 6, párrafo II del presente Reglamento que se aprueba mediante la presente resolución; así como la definición de “Descuento” del Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de las Telecomunicaciones y las definiciones de “Cancelación del Servicio”, “Factura” y “Período de Facturación” del Reglamento General de Servicio Telefónico por aquellas definiciones contenidas en el Reglamento que establece los derechos y obligaciones de los usuarios y prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones.

**QUINTO: DECLARAR** que la presente Resolución es de obligado cumplimiento, de conformidad con las disposiciones del artículo 99 de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, del 27 de mayo de 1998.

**SEXTO: ORDENAR** a la Directora Ejecutiva notificar una copia certificada de la presente resolución, al Consejo Directivo de **PRO CONSUMIDOR**, a los fines dispuestos por el artículo 17, literal “k” de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05.

7. En cumplimiento de lo dispuesto por el Consejo Directivo en el ordinal “Segundo” de la indicada Resolución y del requisito de publicación de los actos administrativos de alcance general establecido en el artículo 12<sup>1</sup> de la Ley sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, No. 107-13, la Dirección Ejecutiva dispuso la publicación del indicado texto reglamentario en un diario de amplia circulación nacional, misma que fue ejecutada el día 17 de noviembre de 2017 a través del periódico “Listín Diario”;

8. Una vez dicha pieza reglamentaria se hizo de público conocimiento, la **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A., (CLARO)** procedió a través de la correspondencia No. 172956, el 15 de diciembre de 2017, a presentar por ante el Consejo Directivo del **INDOTEL** un Recurso de Reconsideración incoado contra la Resolución No. 062-2017, por vía del cual solicitó a este órgano colegiado lo siguiente:

**“ÚNICO: RECONSIDERAR** lo dispuesto en el Artículo 4, literal h, parte in fine, Artículo 6, Párrafo II, parte in fine, rescisión del contrato sin penalidad, y Artículo 7.4, acogiendo las modificaciones propuestas, conforme hemos explicado y solicitado más arriba”.

---

<sup>1</sup> Artículo 12 de la Ley sobre los derechos de las personas en sus relaciones con la Administración y del Procedimiento Administrativo, No. 107-13: Eficacia de los actos administrativos. Los actos administrativos que otorguen beneficios a las personas se entienden eficaces a partir de la fecha de su emisión. La eficacia de los actos que afecten desfavorablemente a terceros requerirá la notificación a los interesados del texto íntegro de la resolución y la indicación de las vías y plazos para recurrirla. La Administración deberá acreditar el intento diligente de notificación en el lugar indicado por el interesado antes de dar por cumplido este trámite. Párrafo I. La publicación de los actos podrá sustituir a la notificación cuando el acto tenga por destinatarios a una pluralidad indeterminada de personas o en los casos de procedimientos de concurrencia competitiva, indicándose en este último caso el medio válido para la publicación.

9. Por su parte, **TRILOGY DOMINICANA, S.A., (VIVA)**, en fecha 18 de diciembre de 2017, mediante la correspondencia No. 172987, procedió a apoderar al Consejo Directivo de un Recurso de Reconsideración contra la referida resolución, por vía del cual concluyó solicitándole a este órgano colegiado, lo siguiente:

**“PRIMERO:** Admitir en cuanto a la forma el presente recurso de reconsideración, por haber sido interpuesto en la forma y los plazos mandados por la Ley.

**SEGUNDO:** En cuanto al fondo, **ENMENDAR** o **ELIMINAR** los artículos: 7.2, 12 párrafo B, 6 párrafo II y 14 Párrafo B conforme las propuestas realizadas por Trilogy Dominicana en cuanto a las reconsideraciones establecidas en el presente escrito para la Resolución No. 062-17 emitida por el Consejo Directivo del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones en fecha veintidós (22) de febrero del dos mil diecisiete (2017) (sic) **“Que establece los Derechos y Obligaciones de los Usuarios y Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones”**.

10. En esa misma fecha, **ALTICE HISPANIOLA, S. A., (ALTICE)** por vía de la correspondencia No. 172993, dirigida al Consejo Directivo del **INDOTEL**, presentó un Recurso de Reconsideración contra “ciertos aspectos del Reglamento que Establece los Derechos y las Obligaciones de los Usuarios y Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones”, dictado por el Consejo Directivo del **INDOTEL** en fecha 25 del mes de octubre de 2017, mediante la Resolución No. 062-17, estableciendo en parte petitoria lo siguiente, a saber:

**“PRIMERO:** Que se **DECLARE**, admisible el presente recurso, en cuanto a la forma, por haber sido interpuesto en tiempo hábil y conforme a los requerimientos de la Ley Núm. 153-98.

**SEGUNDO:** En cuanto al fondo, que se **ACOJAN** las observaciones presentadas a la Resolución **Núm. 062-17** que aprueban el Reglamento que Establece los Derechos y las Obligaciones de los Usuarios y Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, emitida por el Consejo Directivo del **INDOTEL**, por los motivos expuestos precedentemente.

**TERCERO:** Que se **ORDENE** la modificación del texto normativo en cuanto a los aspectos presentados”.

11. En virtud de los apoderamientos realizados a este Consejo Directivo, corresponde que este órgano colegiado proceda a ponderar los argumentos que sustentan los recursos de reconsideración interpuestos, a los fines de determinar si los mismos justifican y así responden al interés general para disponer la modificación, revocación o ratificación de las disposiciones establecidas en el Reglamento que establece los derechos y obligaciones de los usuarios y prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, contenido en la Resolución No. 062-17.

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

**CONSIDERANDO:** Que nuestra Carta Magna, establece en su artículo 147.3, 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 encuentre a cargo de organismos creados para tales fines”; labor que en materia de telecomunicaciones ha sido atribuida por la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98 (en lo adelante Ley) al **INDOTEL**, órgano creado con el objetivo de regular y fomentar su desarrollo en el marco de una libre y leal competencia, garantizando el servicio universal, en aplicación de las disposiciones contenidas en la indicada Ley;

**CONSIDERANDO:** Que, en ese sentido, este Consejo Directivo del **INDOTEL** se encuentra apoderado del conocimiento de sendos recursos de reconsideración interpuestos por las compañías prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A., (CLARO), ALTICE HISPANIOLA, S. A., (ALTICE)** y **TRILOGY DOMINICANA, S. A. (VIVA)**, contra la resolución del Consejo Directivo No. 062-17, que se corresponde al acto administrativo a través del cual ese órgano colegiado, de conformidad de las facultades atribuidas por la Ley dictó al Reglamento sobre los derechos y obligaciones de los usuarios y prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones;

**CONSIDERANDO:** Que, los recursos administrativos son “actos del administrado, a través de los cuales solicitan a la Administración la modificación, revocación o la aclaración de una decisión”<sup>2</sup>, en consecuencia “debe considerarse como Recurso de Reconsideración cualquier pretensión, formulada por parte legitimada para ello, que tienda a obtener la revocación del acto administrativo que se estima que es contrario a Derecho, para lo que basta que se pida su reforma y que se dirija al mismo órgano que dictó aquel”<sup>3</sup>;

**CONSIDERANDO:** Que, con el objetivo de que esas vías sean ejercidas por los interesados, el legislador ha establecido a través de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, el marco normativo imperante en el sector que establece el procedimiento a seguir para la interposición de recursos contra las decisiones de la Dirección Ejecutiva del **INDOTEL** y de este Consejo Directivo. De manera adicional, la Ley sobre Derechos de las Personas en sus relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, No. 107-13, por su carácter supletorio, constituye el marco jurídico aplicable, ambas legislaciones determinan el procedimiento a seguir para la interposición de recursos contra las decisiones del Consejo Directivo del **INDOTEL**;

**CONSIDERANDO:** Que, previo a cualquier pronunciamiento respecto de los argumentos que fundamentan el recurso interpuesto por la **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A., (CLARO), ALTICE HISPANIOLA, S. A., (ALTICE)** y **TRILOGY DOMINICANA, S. A., (VIVA)**, en contra de la No. 062-17, emitida por el Consejo Directivo, que contiene el acto administrativo mediante el cual este órgano colegiado dictó el Reglamento sobre los Derechos y Obligaciones de los Usuarios y Prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, procede que este Consejo Directivo, en primer término, examine su competencia para conocer de los mismos;

**CONSIDERANDO:** Que, en ese sentido, de acuerdo a lo que establece el artículo 96.1 de la Ley, “las decisiones del Director Ejecutivo y del Consejo Directivo podrán ser objeto de un recurso de reconsideración” y el artículo 53 de la Ley sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, No. 107-13, que señala que “Los actos administrativos podrán ser recurridos ante los órganos que los dictaron”, habilitando por consiguiente la vía recursiva en sede administrativa por ante este órgano regulador;

**CONSIDERANDO:** Que el “Recurso de Reconsideración” al que hace alusión el indicado artículo 96.1 de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, es un recurso administrativo de petición que es conocido ante el mismo órgano o ente de la Administración Pública de donde proviene el acto impugnado, con el objetivo de que ésta lo revoque, derogue o modifique, por lo que se considera como una reposición, que por imperio del recurso, coloca a la autoridad que dictó el acto en posición de conocerlo nuevamente, el cual habrá de reevaluar los hechos y el derecho;

---

<sup>2</sup> Sanchez Torrez, Carlos. Acto Administrativo, Editorial Legis, Bogotá, Colombia. 2ª Edición. 1998. Pág. 347.

<sup>3</sup> Tercera Sala del Tribunal Superior Administrativo. Sentencia 00028-15, del 17 de julio del 2015

**CONSIDERANDO:** Que, en virtud de lo anteriormente expuesto, este Consejo Directivo se encuentra investido de las facultades necesarias para conocer y decidir de los recursos que se interpongan contra sus propias decisiones, en el marco establecido por la ley;

**CONSIDERANDO:** Que, habiendo sido sustentada la competencia de este órgano colegiado para ejercer las atribuciones que legalmente lo habilitan para el conocimiento de los recursos de marras, procede establecer que en apego al principio de economía procesal<sup>4</sup>, derivado del principio general de eficacia, facilitación y celeridad que deben estar presentes en las actuaciones de la administración, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 de la Ley sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, No. 107-13, este Consejo Directivo ha sido de criterio constante que cuando se tramiten dos o más expedientes administrativos independientes que guarden íntima conexión entre sí y puedan ser resueltos por un mismo acto, por lo que como en la especie, el órgano competente podrá, de oficio o a solicitud de parte interesada, disponer la fusión del conocimiento de los mismos para decidirlos por un mismo acto administrativo, en vista de la identidad de causa y objeto existente entre éstos, conforme lo hará constar en su parte dispositiva;

**CONSIDERANDO:** Que, adicionalmente este Consejo Directivo debe ponderar los elementos procedimentales y formalidades que han sido establecidos en las normativas aplicables, para determinar si al momento de su interposición la **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A., (CLARO)**, **ALTICE HISPANIOLA, S. A., (ALTICE)** y **TRILOGY DOMINICANA, S. A., (VIVA)** han observado los requisitos establecidos para su admisibilidad;

**CONSIDERANDO:** Que un primer aspecto que debe ser verificado por este órgano colegiado, para determinar la admisibilidad de los aludidos recursos se cifra sobre la capacidad y la calidad de las recurrentes **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A., (CLARO)**, **ALTICE HISPANIOLA, S. A., (ALTICE)** y **TRILOGY DOMINICANA, S. A., (VIVA)** para la interposición de sus respectivos recursos de reconsideración;

**CONSIDERANDO:** Que, en lo relativo a la capacidad de las recurrentes **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A., (CLARO)**, **ALTICE HISPANIOLA, S. A., (ALTICE)** y **TRILOGY DOMINICANA, S. A., (VIVA)** el artículo 16 de la Ley sobre Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, No. 107-13, establece que tendrán capacidad para obrar en el procedimiento administrativo, entre otras, las personas jurídicas, como es el caso de las hoy recurrentes;

**CONSIDERANDO:** Que de igual forma, el artículo 17 de la Ley sobre Derechos de las Personas en sus relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, No. 107-13, dispone lo siguiente:

“Artículo 17. Interesados. Se consideran interesados en el procedimiento administrativo: quienes lo promuevan como titulares de derechos o intereses legítimos individuales o colectivos; los que, sin haber iniciado el procedimiento, tengan derechos o intereses que puedan resultar afectados por las decisiones que se adopten en el mismo; aquellos cuyos intereses legítimos, individuales o colectivos, puedan resultar afectados por la resolución e intervengan en el procedimiento en tanto no se haya dictado resolución definitiva (...)”.

**CONSIDERANDO:** Que, a su vez resulta meritorio precisar que para la interposición de los recursos de marras la normativa indicada previamente establece en su artículo 47 que son impugnables por la vía administrativa los actos administrativos que pongan fin a un procedimiento, como lo es la Resolución No. 062-17, por tratarse del acto administrativo por vía del cual el Consejo Directivo del **INDOTEL** aprobó

---

<sup>4</sup> DROMI, Roberto. Derecho Administrativo. Ciudad Argentina e Hispania Libros. 12va Edición. Buenos Aires, 2009, p. 1116.

de manera definitiva el Reglamento que establece los derechos y obligaciones de los usuarios y prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, conforme ha sido establecido por las recurrentes;

**CONSIDERANDO:** Que, de ponderar el objeto que persigue el acto administrativo que pretende ser impugnado por la **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A., (CLARO)**, **ALTICE HISPANIOLA, S. A., (ALTICE)** y **TRILOGY DOMINICANA, S. A., (VIVA)** para sustentar su interés, establecen lo que a continuación se transcribe textualmente:

(i) La **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A., (CLARO)**, establece que “En la especie, es evidente que CLARO resulta ser una parte revestida con el interés legítimo necesario para incoar un Recurso de Reconsideración en contra de la Resolución No. 062-17, pues existen disposiciones en la misma que se encuentran viciadas de ilegalidad e imponen una obligación para ésta compañía de cumplir ciertos requerimientos desmedidos, y desprovistos de toda sustentación legal, dentro del especial marco normativo que rige las telecomunicaciones en la República Dominicana, así como dentro del ordenamiento jurídico nacional”.

(ii) Por su parte **ALTICE HISPANIOLA, S. A., (ALTICE)**, al efecto señala que “a pesar de que en su mayoría todos nuestros comentarios fueron aceptados e incorporados en lo que es hoy el Reglamento, aún así nos quedan algunas puntualizaciones que entendemos imprescindibles hacer para asegurar el éxito del Reglamento”.

(iii) Finalmente, **TRILOGY DOMINICANA, S. A., (VIVA)**, indica que su interés se encuentra fundamentado sobre la base de que “resulta un hecho no controvertido a la luz de los registros del INDOTEL el interés legal de VIVA para recurrir la Resolución 062-17 viene dado no solo por su ya mencionada condición de participante originalmente en el referido proceso de Consulta Pública, sino también por los serios efectos jurídicos y económicos que la ejecución del Reglamento puede tener en sus actividades económicas y obligaciones legales como concesionaria en el sector de las telecomunicaciones”

**CONSIDERANDO:** Que, respecto del interés que éstas sustentan para la interposición de sus respectivos recursos objetos de la presente resolución, podemos ver que las recurrentes encuentran fundamento en la habilitación legal que le ha sido reconocida a las Personas, por la Constitución, por la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98 y por la Ley sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, No. 107-13, de recurrir por la vía administrativa los actos administrativos que pongan fin a un procedimiento, tal como lo es el acto administrativo emitido por este Consejo Directivo a través de la resolución recurrida, identificada con el No. 062-17, con el cual finalizó el procedimiento de dictado de la pieza regulatoria tendente a establecer los derechos y obligaciones de los usuarios y de las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones;

**CONSIDERANDO:** Que, de ponderar el objeto que persigue el acto administrativo que pretende ser impugnado por medio de la interposición de los referidos recursos y los argumentos en que se fundamentan tales acciones, se ha podido identificar de manera sumaria que las indicadas concesionarias sustentan su interés al indicar que son compañías prestadoras autorizadas para prestar servicios públicos de telecomunicaciones y en tal calidad sus disposiciones de conformidad con el objeto y el alcance del Reglamento le son vinculantes; a su vez, las recurrentes coinciden en señalar que, en base a los efectos de la indicada normativa en las relaciones comerciales que mantienen con sus usuarios de conservarse inmutable dicha pieza regulatoria se estarían viendo perjudicadas las prerrogativas que constitucional y legalmente le han sido reconocidas;

**CONSIDERANDO:** Que, en adición a lo anteriormente indicado por este Consejo Directivo, es meritorio señalar que el interés de las hoy recurrentes surge además con la participación reconocida a estas por parte de este Consejo Directivo en el proceso de elaboración del Reglamento, a través de la ponderación de los comentarios y observaciones realizados a la propuesta reglamentaria puesta en consulta pública, quedando evidenciada la capacidad y la calidad de la **COMPañÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A., (CLARO)**, de **ALTICE HISPANIOLA, S. A., (ALTICE)** y de **TRILOGY DOMINICANA, S. A., (VIVA)** para la interposición de sus respectivos recursos;

**CONSIDERANDO:** Que, procede a su vez, que este Consejo Directivo determine el cumplimiento por parte de dichas concesionarias para el depósito de los recursos que nos ocupa dentro del plazo otorgado por el legislador a tales fines; al respecto las recurrentes reconocen como determinante del mismo las disposiciones establecidas en el artículo 53 de la Ley Sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, No. 107-13, el cual consigna que el recurso de reconsideración deberá ser introducido ante los órganos que dictaron el acto administrativo, en el mismo plazo que disponen las personas para recurrirlos a la vía contenciosa administrativa;

**CONSIDERANDO:** Que, en ese sentido, la Ley que crea el Tribunal Superior Administrativo, No. 13-07, establece en su artículo 5 que el plazo para recurrir actos por ante el Tribunal Contencioso Administrativo “(...) será de treinta (30) días a contar del día en que el recurrente reciba la notificación del acto recurrido, o del día de publicación oficial del acto recurrido por la autoridad de que haya emanado o del día de expiración de los plazos fijados si se tratare de un recurso por retardación o silencio de la Administración (...)”;

**CONSIDERANDO:** Que, a los fines de evaluar el cumplimiento del indicado requisito, se debe establecer que el acto administrativo objeto de los recursos que nos ocupan fue publicado el día 17 de noviembre de 2017, en el periódico “Listín Diario”, haciéndose de esta manera de público conocimiento su contenido y consecuentemente, el plazo para la interposición de cualquier recurso, por tratarse de un acto administrativo de alcance general, comenzaría a computarse a partir del día siguiente de su publicación;

**CONSIDERANDO:** Que conforme consta en los antecedentes precedentemente indicados, los recursos de reconsideración interpuestos por la **COMPañÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A., (CLARO)**, por **ALTICE HISPANIOLA, S. A., (ALTICE)** y por **TRILOGY DOMINICANA, S. A. (VIVA)**, fueron depositados de manera individual ante el **INDOTEL** en fechas 15 y 18 de diciembre de 2017, por lo que este órgano colegiado puede verificar que los mismos fueron presentados dentro del plazo establecido en la Ley sobre Derechos de las Personas frente a la Administración y de Procedimiento Administrativo No. 107-13;

**CONSIDERANDO:** Que, en lo referente a la evaluación de las demás formalidades o requisitos de presentación de los recursos de reconsideración interpuestos, este Consejo Directivo debe ponderar el cumplimiento a las disposiciones del artículo 97 de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, en el cual se establecen los motivos por los cuales podrán ser impugnadas las decisiones del Consejo Directivo:

- a) *Extralimitación de facultades;*
- b) *Falta de fundamento sustancial en los hechos de la causa;*
- c) *Evidente error de derecho; y*
- d) *Incumplimiento de las normas procesales fijadas por esta Ley o por el propio órgano regulador.*



**CONSIDERANDO:** Que de manera adicional, este Consejo Directivo entiende pertinente señalar que el artículo 48 de la Ley sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, No. 107-13, reduce significativamente los requisitos de interposición de esta clase de actuaciones al establecer que “Los recursos administrativos se presentarán por escrito en los registros de los órganos competentes para resolverlos, que deberá admitirlos y tramitarlos siempre que de su contenido se pueda deducir la actuación administrativa recurrida, la voluntad de impugnación y los motivos concretos de inconformidad”;

**CONSIDERANDO:** Que al amparo de lo establecido anteriormente y de conformidad con la disposiciones legales aplicables, procede que este órgano administrativo admita los recursos de reconsideración interpuestos por la **COMPANÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A., (CLARO)**, por **ALTICE HISPANIOLA, S. A., (ALTICE)** y por **TRILOGY DOMINICANA, S. A. (VIVA)**, contra la Resolución del Consejo Directivo No. 062-17, mediante la cual dictó el Reglamento sobre los Derechos y Obligaciones de los Usuarios y Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, ya que del contenido de sus instancias de apoderamiento se puede comprobar el cumplimiento de las formalidades dispuestas por la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98 y la Ley sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, No. 107-13, para la interposición de los presentes recursos de reconsideración;

**CONSIDERANDO:** Que este órgano colegiado procederá en lo adelante a pronunciarse sobre el fondo de los argumentos que sustentan la interposición de los recursos de reconsideración objeto de la presente resolución, con el objetivo de evaluar la pertinencia de la modificación, revocación o confirmación de las disposiciones establecidas en el Reglamento sobre los Derechos y Obligaciones de los Usuarios de Servicio Públicos de Telecomunicaciones dictado por el Consejo Directivo través de la Resolución No. 062-17; facultad reconocida a través del artículo 96 de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, el artículo 53 de la Ley sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, No. 107-13 y por parte de las hoy recurrentes mediante la interposición de sus recursos;

**CONSIDERANDO:** Que, a los fines de garantizar el correcto orden procesal del presente acto administrativo y realizar un adecuado conocimiento de los fundamentos y motivos que sustentan la interposición del objeto que nos ocupa, este Consejo Directivo se pronunciará respecto de los argumentos esbozados por la **COMPANÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A., (CLARO)**, **ALTICE HISPANIOLA, S. A., (ALTICE)** y **TRILOGY DOMINICANA, S. A., (VIVA)** que se cifran sobre los mismos artículos de la pieza reglamentaria;

#### **Respecto a los comentarios sobre el Artículo 4. Libertad de elección.-**

##### **Literal h)**

**CONSIDERANDO:** Que, respecto del artículo 4 del Reglamento, **CLARO** recurre el literal h) en la cual se establece el derecho a rescindir el contrato pagando solamente los consumos realizados, argumentando que:

*(i) esta disposición, conforme está planteada, solo contempla provisiones respecto al servicio contratado e ignora los casos en los cuales el usuario opta voluntariamente por recibir subsidios de equipos, aun teniendo la opción de adquirir el servicio sin subsidio, o que adquiere libérrimamente una obligación económica con la prestadora mediante el financiamiento de equipos para ser usados con el servicio adquirido, eliminando, al no tomar en cuenta estas obligaciones, el derecho que tiene la prestadora de recuperar un crédito que ha otorgado al usuario para facilitarle el acceso a equipos mediante financiamiento y exonerando al usuario del*

*cumplimiento de su obligación de pago por un bien adquirido para pagar a plazos. Un ejemplo de esos compromisos financieros como son, financiamiento de tabletas, computadoras portátiles y equipos móviles (celulares), o la recepción del beneficio de subsidios para adquirir equipos a un menor costo a cambio de un período mínimo de vigencia, sujeto su incumplimiento a una penalidad.*

*(ii) Esta liberación del cumplimiento de una obligación asumida de manera voluntaria, evidentemente, crea un privilegio desigual e ilegítimo en favor del usuario y perjudica de manera grave el derecho de la prestadora de recuperar su inversión, lo cual se constituiría en una expropiación ilegal patrocinada por el órgano regulador a través de la presente disposición.*

*(iii) Quitar a las prestadoras el derecho de recuperar esta inversión, además de su ilegitimidad, ocasionaría un desincentivo a subsidiar las instalaciones y los equipos terminales, lo cual provocaría la generación innecesaria de una barrera de acceso al servicio, debido a que al usuario le resultaría económicamente alto el pago total del costo de un equipo o la instalación del servicio.*

*(iv) En el argumento planteado en su considerando para rechazar nuestro comentario y observación a esta disposición de la Resolución No. 024-17, se justificó la permanencia de esta medida en el hecho de que el período de prueba planteado aquí es cónsono con lo que dispone el literal g, del Artículo 62 de la Ley No. 358-05, sobre la Protección de los Derechos del Consumidor y Usuario. Sin embargo, esta disposición de la Ley 358-05 es aplicable solamente para las ventas indirectas y a domicilio, no así para las ventas directas, cara a cara, presenciales. En la misma, por la realidad de la época en la que se dictó la norma, no se contemplan casos como los subsidios, descuentos y financiamientos, porque no existían en ese momento o porque dicha norma está pensada para una realidad y dinámica de venta distinta al sector de las telecomunicaciones.*

**CONSIDERADO:** Que, en tal sentido, **CLARO** solicita: “reconsiderar lo dispuesto en el artículo 4, literal h), parte in fine, sobre la cancelación del contrato de prestación del servicio, pagando los consumos realizados y sin cargos adicionales, a los fines de que sea tomado en cuenta en dicha disposición lo referente a los subsidios o descuentos en la compra de equipos móviles, así como también los financiamientos de equipos convenidos libérrimamente entre el usuario y la prestadora, debiendo decir dicho artículo de la manera siguiente:

**Artículo 4:** Disponer de siete (7) días hábiles, luego de ser contratado un servicio para cancelar los mismos si éste presenta mal funcionamiento y ha sido reportado por el usuario dentro del citado período. La prestadora dispondrá de un plazo máximo de setenta y dos (72) horas para subsanar el inconveniente reportado. Una vez vencido este plazo sin respuesta efectiva de la prestadora, el usuario podrá cancelar el contrato de prestación del servicio, pagando los consumos realizados, **el financiamiento de equipos adquiridos a plazo mediante contrato de financiamiento con la prestadora, y las penalidades por descuentos o subsidios recibidos** para la adquisición de equipos móviles. Para los casos de planes empaquetados, el usuario tendrá la opción de mantener los demás servicios de forma separada si éste así lo desea. Si el usuario titular opta por cancelar todos los servicios tendrá que pagar las penalidades asociadas a los servicios cuyo funcionamiento no ha sido reclamado.”;

**CONSIDERANDO:** Que se hace necesario indicarle a **CLARO**, que la Ley General sobre Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, específicamente la disposición contenida en su artículo 62 literal g), obliga a la prestadora a prever y permitir el plazo de prueba previo a la devolución del bien o suspensión del contrato;

**CONSIDERANDO:** Que el Reglamento recurrido desarrolla la garantía de este derecho que le asiste al usuario para cancelar el servicio durante este período de tiempo, está estrechamente vinculado al

funcionamiento del mismo, y condicionado a que la Prestadora no haya podido solucionar el inconveniente derivado de la falta de calidad o funcionamiento en la provisión de servicio bajo las condiciones pactadas, dentro del plazo máximo de 72 horas;

**CONSIDERANDO:** Que en adición, tal y como fue señalado en los considerandos de la resolución recurrida, los cuales motivaron la aprobación del indicado Reglamento, se evidencia un error en la interpretación del mencionado artículo por parte de **CLARO**, ya que el mismo garantiza a la prestadora no sólo la recuperación de los costos de instalación, sino que también la de los consumos generados. Es importante tener en cuenta que esta disposición trata única y exclusivamente sobre casos de mal funcionamiento del servicio y no del medio por el cual se presta, no obstante lo anterior, y en razón de los argumentos enunciados por la recurrente en su escrito contentivo de su recurso de reconsideración, este Consejo Directivo hace la salvedad de que de la lectura del citado artículo se ha de sobreentender que el usuario que cancele el servicio por mal funcionamiento de este en el período establecido en el artículo 4 del reglamento recurrido, siempre que la prestadora no haya podido solucionar el inconveniente presentado durante el tiempo destinado al período de prueba, deberá devolver a su prestador de servicios, en las condiciones en que fue recibido el equipo provisto para la prestación del servicio contratado y que fue adquirido bajo la modalidad de financiamiento, en los casos que aplique, sin encontrar la necesidad de que esta aclaración deba hacerse constar en la redacción de dicho artículo;

**CONSIDERANDO:** Que finalmente, de igual forma, es importante destacar que el derecho que le asiste a la Prestadora de establecer un período de vigencia mínima en el contrato, está condicionado al otorgamiento de descuentos en equipos o servicios y en el caso en cuestión, el período de prueba que se le otorga al usuario le habilita a verificar que el servicio está siendo prestado conforme las características en que fue contratado; en este sentido, el cliente no puede verse atado a un contrato por un servicio que no funciona, así como no puede verse beneficiado de los descuentos recibidos contingentes a estar suscritos a un contrato con vigencia mínima, en caso de que desee cancelar dicho servicio por mal funcionamiento del mismo, por todo lo expuesto precedentemente se rechaza la solicitud de **CLARO**;

### **Respecto a los comentarios sobre el Artículo 6. Sobre la facturación del servicio.-**

#### **Párrafo II:**

**CONSIDERANDO:** Que **CLARO** establece que los:

“Beneficios ofrecidos al usuario al momento de contratar implican una inversión y un costo para las prestadoras, por lo que sería injusto e ilegítimo pretender liberar al usuario de su obligación de pago de las mismas simplemente porque éste decidió objetar el aumento de tarifa y no continuar con el servicio debido a un aumento de tarifa. El aumento de tarifa, en condiciones de competencia, como las que existen en la República Dominicana, solo ocurre por razones atendibles y elementos de costos que no son estáticos en el tiempo y que las prestadoras no controlan, pero esta propuesta, en términos prácticos, mutilaría la libertad tarifaria, pues coloca a las prestadoras en una posición desventajosa ante la disyuntiva de que, ante un incremento en sus costos a lo largo del período (insumos, tasa de cambio, etc.) tenga que decidir entre reajustar sus tarifas o asumir las pérdidas que les pudiera provocar por la no recuperación de la inversión y los costos por los subsidios otorgados. El usuario saldría beneficiado, perjudicándose a la prestadora, que no podría recuperar su inversión y sus costos, un derecho reconocido por nuestra Constitución y la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98”;

**CONSIDERANDO:** Que, en virtud de lo precedentemente expuesto, **CLARO** solicita que se elimine la disposición establecida, para que el párrafo II del artículo 6 del Reglamento, establezca lo siguiente:

*“**Artículo 6, Párrafo II:** Los usuarios tienen derecho a conocer los cambios de tarifas, los cuales deberán ser publicados y comunicados al usuario con no menos de treinta (30) días calendario antes de su entrada en vigencia. Adicionalmente, la prestadora deberá colocar en sus oficinas y en las de sus distribuidores autorizados, carteles, folletos o afiches con relación a las tarifas vigentes. Igualmente la Prestadora deberá comunicar la información del cambio de tarifa en la factura del servicio. Dicha información deberá ser incluida, mantenida y actualizada en su página web y comunicada, por lo menos, cada seis (6) meses al INDOTEL. En caso de no aceptar la nueva tarifa, el usuario podrá rescindir el contrato, pagando la proporción de la penalidad restante para la conclusión del período mínimo de su contrato de servicio”;*

**CONSIDERANDO:** Que en ese mismo tenor, **ALTICE** solicita la eliminación de la parte in fine del párrafo II del artículo 6 del Reglamento, para lo cual establece las siguientes argumentaciones:

“La penalidad en materia de servicio de telecomunicaciones, no es una sanción o multa que se le impone a una de las partes que incumple un contrato, sino todo lo contrario, es la recuperación de la inversión hecha por la prestadora en favor del cliente. Como bien ha establecido el marco regulatorio existente, basado en los principios de libertad tarifaria y de empresa, las prestadoras tienen el derecho de hacer cambios en sus tarifas, ya sean reduciéndolas o aumentándolas, la regulación viene a establecer criterios de transparencia y de debida información para proteger al usuario ante cambios inadvertidos, así las cosas, el actual párrafo II del artículo 6, del Reglamento, de manera muy acertada crea una balanza entre hacer cambios a sus tarifas sujeto a la notificación previa de sus clientes y que a su vez el cliente no esté de acuerdo, puede permanecer con su tarifa anterior hasta agotar el período mínimo de vigencia. En donde radica para nosotros el error de derecho, es en la parte *in fine* del párrafo donde se le reconoce al usuario la capacidad de rescisión del contrato sin penalidad. Nuestra preocupación se basa en que con esa medida se le impone indirectamente una sanción a las prestadoras constriéndolas a asumir pérdidas por subsidios y descuentos otorgados a los clientes. Tenemos que recordar que las partidas correspondientes a “penalidades” en su mayoría corresponden a subsidios de equipos telefónicos.”;

**CONSIDERANDO:** Que, al respecto, **VIVA** solicita la modificación de la parte final del párrafo II del artículo 6 del Reglamento, estableciendo que:

“De mantenerse la redacción comentada, el reglamento estaría conculcando el derecho de las prestadoras de recibir una contraprestación económica razonable por la prestación de sus servicios, concediendo un derecho irrazonable al usuario de mantener condiciones económicas particulares a un servicio en discriminación con el resto de los clientes. En un mercado tan competitivo como el sector de telecomunicaciones, cuando las empresas realizan un aumento de tarifas (que no es frecuente, ya que por más de 10 años, los precios se han quedado casi idénticos) regularmente se realiza por un tema que escapa de sus operaciones o por causas de fuerza mayor. Resulta que el precio de los servicios es un diferenciador competitivo con las demás empresas del sector, por lo que imponer una obligación de subsidiar un cliente por el período restante del contrato, con la tarifa anterior, resulta un evidente error de derecho que conllevaría a un perjuicio sustancial a las prestadoras”;

**CONSIDERANDO:** Que, consecuentemente **VIVA** requiere a este Consejo Directivo, que ajuste la redacción del indicado artículo para que en lo adelante disponga lo siguiente:

**“Artículo 6, Párrafo II:** Los usuarios tienen derecho a conocer los cambios de tarifas, los cuales deberán ser publicados y comunicados al usuario con no menos de treinta (30) días calendario antes de su entrada en vigencia. Adicionalmente, la prestadora deberá colocar en sus oficinas y en las de sus distribuidores autorizados, carteles, folletos o afiches con relación a las tarifas vigentes. Igualmente la Prestadora deberá comunicar la información del cambio de tarifa en la factura del servicio. Dicha información deberá ser incluida, mantenida y actualizada en su página web y comunicada, por lo menos, cada seis (6) meses al INDOTEL. En caso de no aceptar la nueva tarifa, el **cliente y/o la prestadora podrán rescindir el contrato sin penalidad, siempre y cuando no exista algún tipo de subsidio a cargo del cliente”**;

**CONSIDERANDO:** Que es importante que las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones tengan presente que cuando un usuario suscribe un contrato de prestación del servicio de telecomunicación, lo hace asumiendo la responsabilidad de pago de las tarifas establecidas en el mismo, las cuales son determinadas directamente por cada prestadora, ya que dichos contratos son de adhesión, es decir, aquellos donde el usuario no tiene posibilidad de negociar los términos y condiciones, tales como el precio del servicio, o la duración del mismo, sino que simplemente asume el costo y las condiciones que determinan la propia prestadora;

**CONSIDERANDO:** Que tal y como ha expresado, este organismo órgano rector de las telecomunicaciones con anterioridad, y siendo cónsonos con el criterio que hemos establecido en la resolución No. 003-13, es de conocimiento, que las prestadoras, al momento de ofrecer sus planes con descuentos, calculan su retorno esperado basado en el tiempo de duración del contrato (el cual incluye los riesgos de la actividad comercial en la que operan), por lo que, sí se permite que se realice un aumento de la tarifa antes de la finalización pactada por las Partes, se le estaría otorgando a las prestadoras de servicios la posibilidad de recibir una remuneración mayor a la estipulada en el contrato, tal situación se traduciría evidentemente en un perjuicio para el usuario, quien en la relación prestadora-usuario siempre resulta ser la parte más débil, al no tener nunca la posibilidad de establecer sus propias condiciones para la prestación del servicio, pudiendo este último verse incapacitado de cumplir con lo pactado originalmente con su prestadora, sin que esto necesariamente implique su deseo de no continuar con el servicio contratado;

**CONSIDERANDO:** Que como hemos expresado en distintas ocasiones, esta medida no atenta contra el principio de libertad de empresa, toda vez que las prestadoras tienen libertad de hacer los reajustes tarifarios que estimen pertinentes, sin embargo, los mismos deberán aplicarse a los contratos que se celebren con posterioridad a la fecha de entrada en vigencia de las nuevas tarifas, o una vez vencido el período de vigencia mínima de dichos contratos;

**CONSIDERANDO:** Que en virtud de todo lo dicho anteriormente, este Consejo Directivo estima no pertinentes los argumentos utilizados por las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **CLARO, ALTICE y VIVA** en sus respectivos escritos de reconsideración, por lo que, se ha de mantener la redacción de este artículo, de tal forma que se le permita al cliente cancelar el contrato sin pagar penalidad aun el cambio de tarifa sea realizado cuando sea de forma anticipada e incluso cuando haya recibido descuentos en equipos o servicios que justifiquen la existencia del período mínimo de duración del contrato;

**Respecto a los comentarios sobre el Artículo 7.**

## **Artículo 7.2 Sobre el tratamiento de saldos no consumidos.**

**CONSIDERANDO:** Que otro de los artículos cuyo contenido ha sido objeto de impugnación, es el artículo 7, que establece la regulación a intervenir sobre el tratamiento de los saldos no consumidos; en ese sentido **ALTICE** solicita que el artículo completo sea eliminado, no obstante, establece que “resulta necesario excluir a los servicios prepagos del alcance y a los postpago se le debe ajustar la redacción, para establecer uno de los dos escenarios (i) dejar el orden de consumos actual (primero paquete, luego rollover) en cuyo caso sí hace sentido el plazo de los tres (3) períodos consecutivos, o (ii) cambiar el orden y eliminar el plazo de los tres (3) períodos consecutivos”, al respecto **ALTICE** establece varias consideraciones a saber:

*(i) El plazo de 3 meses para Rollover en planes postpago es muy largo, el invertir el orden de consumo además lo hace innecesario, pues decimos que el cliente primero consume los minutos del mes anterior y luego los del mes corriente, estamos diciendo que el cliente pasaría a un mes, 3 balances del mes 1 y 2, lo cual es extremadamente inusual. Igualmente, el plazo de entrada en vigencia es muy corto para hacer los ajustes necesarios para el cumplimiento del mandato.*

*(ii) En lo que respecta a los servicios prepagados, los saldos se pasan de mes a mes de manera indefinida siempre que el cliente haga una recarga antes del vencimiento de su balance. Esto así, porque al llegar al último día la cuenta pasa a inactiva y todos los balances son retirados de la cuenta, sin embargo si el cliente recarga su balance previo al vencimiento, éste se suma al monto recargado.*

*(iii) Entendemos además que, al momento de dictar normas, el regulador tiene que ser cuidadoso de no disponer términos comerciales de los servicios que compitan o constriñan el principio constitucional del ejercicio de la libertad de empresa, y actuar siempre en apego a la mínima regulación y máxima eficiencia del mercado. Ambos principios son los que han permitido que las empresas se mantengan innovando constantemente sus servicios y oferta comercial, en búsqueda de ofrecerles más y mejores condiciones a sus usuarios (sic) y así diferenciarse de los demás actores del sector.;*

**CONSIDERANDO:** Que, respecto de la solicitud de **ALTICE** tendente a obtener la eliminación de regulación que establezca el tratamiento de los saldos no consumidos, este Consejo Directivo, entiende pertinente reiterar la pertinencia de la inclusión de tal disposición, toda vez que si bien este Consejo Directivo reconoce que tal beneficio ha sido ofertado de manera espontánea por las diferentes compañías prestadoras a sus usuarios, la misma ha habilitado la capacidad de las prestadoras para asegurar el derecho del usuario a consumir por aquello que ha pagado, por lo que el órgano regulador se hace necesario establecer parámetros que permitan prevenir el vencimiento de los saldos dejados de consumir por los usuarios, bajo condiciones generales;

**CONSIDERANDO:** Que adicionalmente, ha de ser tomado en cuenta por este Consejo Directivo, que las decisiones comerciales y regulatorias que en dicho sentido sean adoptadas, necesariamente tendrán un impacto positivo en la satisfacción de los usuarios respecto de las modalidades de efectiva prestación y consumo de los servicios contratados; por tales motivos, procederá mantener la disposiciones relativas al tratamiento de saldos no consumidos establecido en el indicado artículo;

**CONSIDERADO:** Que, por su parte, **VIVA** señala que “sobre este particular, en el mercado Prepago existe una pluralidad de períodos de vigencia e intermediarios que hacen muy compleja la implementación de un Rollover de 90 días. De hecho, esta regulación no está reconocida en muchos

países. En Colombia por ejemplo el plazo establecido para consumir los minutos no consumidos en el servicio prepago, es decir treinta (30) días calendario, mientras que en Panamá, solamente es de quince (15) días”;

**CONSIDERANDO:** Que, adicionalmente, indica que “la venta de recargas Prepago se realiza mediante canales de distribución cada vez más ágiles a los fines de atender al comportamiento de consumo de este segmento del mercado. De ahí, que existan recargas por denominaciones tan bajas como RD\$10.00 las cuales tienen un período de vigencia aproximado de treinta (30) días dependiendo de la prestadora; o recargas de RD\$25.00 para servicios prepagados de televisión por suscripción con una vigencia de tres (3) días dependiendo de la prestadora”;

**CONSIDERANDO:** Que finalmente, **VIVA** concluye solicitando que el indicado artículo sea eliminado o en su defecto sea modificado de tal manera que se reduzca el plazo de Rollover a sesenta (60) días señalando que “el extenso plazo de 90 días conferidos por la redacción actual del artículo 7.2 para el consumo de saldo no consumido podría impactar negativamente a las prestadoras por efecto de mantener sumas irrisorias registradas como deudas en sus sistemas respecto de líneas que posiblemente no estén activas al final del período reglamentario propuesto. Lo anterior, por vía de consecuencia podría implicar inflar superficialmente el número de líneas activas del mercado y las estadísticas del INDOTEL”;

**CONSIDERANDO:** Que, en razón de los comentarios realizados por **VIVA** este órgano colegiado, considera oportuno señalar que el plazo dispuesto en el reglamento para el disfrute de los usuarios de servicios prepagados ha sido adoptado de manera proporcionada tomando como punto de partida el tiempo establecido en la Norma que Regula los Indicadores Estadísticos del Sector Telecomunicaciones<sup>5</sup> para indicar como en operación, o activa, toda línea que a la que se haya cargado crédito o cursado tráfico tarifable en los últimos 90 días calendario por lo que carece de razón que dicho plazo pueda afectar la cantidad de líneas activas de una operadora;

**CONSIDERANDO:** Que de una revisión de los criterios establecidos por otros entes reguladores, dentro de los cuales se encuentran los citados por **VIVA**, podemos ver que el plazo establecido en el reglamento impugnado se corresponde, ya que por ejemplo, para el caso de Colombia<sup>6</sup>, la Comisión de Regulación de Comunicaciones, dispuso que el usuario cuenta con el término de la vigencia de la tarjeta y/o recarga prepago de al menos sesenta (60) días calendarios a partir de su activación, y debiéndole ser transferido por al menos treinta (30) días calendarios adicionales contados a partir del vencimiento de dicha vigencia, cualquier saldo pendiente de consumo, con lo que el usuario del servicio prepago goza de un total de noventa (90) días calendarios como mínimo para consumir su balance;

**CONSIDERANDO:** Que, en virtud de lo precedentemente expuesto, este Consejo Directivo procederá a rechazar la solicitud realizada por **VIVA**, confirmando el contenido del referido artículo.

**Respecto a los comentarios sobre el Artículo 7. 4 que dispone la devolución de la renta mensual cobrada por concepto de depósito solicitado al momento de realizar la contratación.**

**CONSIDERANDO:** Que, respecto a las disposiciones establecidas en el artículo 7.4 del Reglamento objeto del recurso, **CLARO** solicita a este Consejo Directivo, reconsiderar su contenido, y que se amplíe a treinta (30) días contados a partir de la terminación del contrato, el plazo para la devolución de los depósitos realizados a las prestadoras al momento de la contratación del servicio, argumentando su posición al establecer las siguientes motivaciones: (i) “La facturación de los servicios de

<sup>5</sup> Aprobada por el Consejo Directivo, el 19 de octubre de 2010, mediante la Resolución No. 141-10.

<sup>6</sup> Resolución No. 4040 del 24 de diciembre de 2012, dictada por la Comisión de Regulación de las Telecomunicaciones.

telecomunicaciones se hace mensualmente, porque los sistemas no facturan en línea y su estructura está diseñada por ciclos de facturación. Al momento de activar una línea postpago al usuario se le asigna un ciclo de facturación (los día xx de cada mes, por ejemplo) para recolectar los consumos y remitirle en detalle su cuenta mensual”; y (ii) “El plazo de quince (15) días, después de la terminación del contrato, resulta muy corto para presentar al usuario los valores completos adeudados, debido a que hay que esperar el corte de su ciclo para tener esta información a mano. Consumos como las llamadas internacionales o el uso del servicio de roaming ni siquiera dependen de la prestadora para presentarlo al usuario en un tiempo breve, por lo cual se estaría ofreciendo una información incompleta al usuario y no se podría cobrar todos los valores adeudados, lo que resultaría en un balance que iría al récord crediticio del usuario y afectarle su perfil. De hecho la reglamentación del sector en el aspecto de facturación ya reconoce estas dificultades al establecerse en el Artículo 18 del Reglamento General de Servicio Telefónico un plazo no mayor de sesenta (60) y noventa (90) días para presentar los consumos en la factura de los usuarios. El artículo 9.3 de la referida norma también otorga un plazo de treinta (30) días para la devolución de los importes pagados por instalación, en caso de imposibilidad técnica para instalar”;

**CONSIDERANDO:** Que, conforme ha sido establecido por este Consejo Directivo en la parte *in fine* del indicado artículo 7.4, el plazo para la devolución de los importes recibidos por la prestadora por concepto de depósito, cuando este sea solicitado, contempla los plazos de facturación establecidos en el Reglamento General de Servicio Telefónico, por lo que acoger la solicitud de ampliación del plazo de los quince (15) días otorgados a las prestadoras, se constituiría en una medida desproporcionada y en perjuicio del usuario, al otorgar a la prestadora un plazo adicional, cuando para los casos portabilidad el proceso de cierre es inferior al plazo otorgado;

**CONSIDERANDO:** Que, de manera adicional, debemos destacar que con el derecho reconocido al usuario a través de este artículo en el reglamento, se persigue que este reciba de manera efectiva las rentas mensuales que le han sido cobradas por concepto de depósitos, figura que no es ajena a otra clase de servicios públicos y que se constituye en contrapartida a una obligación a cargo de la prestadora.

### **Respecto a los comentarios sobre el Artículo 12. Del Derecho a la No Discriminación.-**

**CONSIDERANDO:** Que, continuando con los motivos de impugnación presentados por **VIVA**, dicha concesionaria solicita la eliminación del literal b) del artículo 12, al señalar que la indicada disposición establece que “los representantes de atención al cliente de esa concesionaria, deben estar en condiciones de atender a las personas que tengan “discapacidad sensorial”. Sobre este particular entendemos que se trataría de una imposibilidad de poder brindar este servicio, puesto que las empresas de telecomunicaciones cumplen con brindar un servicio general a todos los usuarios, sin importar el tipo de necesidades especiales que tengan cada usuario. Las prestadoras de telecomunicaciones operan redes de comunicaciones para la prestación de sus servicios, las cuales son diseñadas por proveedores de tecnologías en base a (sic) la generalidad de usuarios y terminales disponibles en el mercado. Por otra parte, la venta de equipos terminales de telecomunicaciones no es la actividad comercial principal de las prestadoras de servicios de telecomunicaciones, ya que estos son el medio para la prestación del servicio. La baja demanda de equipos terminales de telecomunicaciones para personas con diversos tipos de discapacidad sensorial ha conllevado que la oferta de los mismos sea muy reducida, pues su producción resulta costosa ya que no pueden aprovecharse economías de escalas por el bajo volumen de la demanda”;

**CONSIDERANDO:** Que, de conformidad con lo anteriormente expuesto **VIVA**, entiende que “el contenido del literal b) del Artículo 12 del proyecto (sic) de reglamento debe ser revisado en contexto a esa realidad. Mantener el texto que comentamos implicaría imponer a las prestadoras una obligación de



difícil, y en algunos casos, imposible, cumplimiento”, adicionalmente establece que “actualmente las prestadoras contratan servicios a personas con discapacidades en observación del principio de generalidad consagrado por la LGT, cuyo disfrute está condicionado al sistema de apoyo personal de cada usuario. Las prestadoras en ejercicio de su derecho constitucional de libre empresa, tienen la prerrogativa de evaluar la viabilidad de incurrir en las inversiones necesarias para ajustar sus sistemas para interactuar con los diversos tipos de equipos terminales especiales que serían necesarios para atender de manera primaria las necesidades de comunicaciones de personas con discapacidad sensorial”;

**CONSIDERANDO:** Que este órgano colegiado, en base a los comentarios presentados por **VIVA**, considera meritorio profundizar respecto del alcance del derecho a la No discriminación reconocido a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones y establecido en el Reglamento de marras, disposición que además de buscar fortalecer el deber de los representantes de servicio al usuario de las prestadoras de brindar un trato cortés, eficiente y respetuoso y de la habilitación de las instalaciones donde se encuentran las oficinas de atención al usuario, procura que las prestadoras brinden servicios públicos de telecomunicaciones, acordes a las necesidades de las personas con discapacidad sensorial en condiciones de diversidad y calidad, de modo que sean equiparables a los que ofertan a los demás usuarios;

**CONSIDERANDO:** Que con lo anterior, se persigue que bajo el esquema comercial que es diseñado por cada compañía concesionaria de servicios públicos, se implementen ofertas destinadas a equiparar, prevenir o compensar las desventajas que tienen las personas en condiciones de discapacidad, garantizándoles de esta manera el acceso a los servicios públicos de telecomunicaciones concesionados en términos de equidad, accesibilidad y asequibilidad;

**CONSIDERANDO:** Que de una revisión de las medidas que en ese sentido han sido implementadas en otros países, se encuentran (i) el subsidio de equipos o sistemas diseñados para acceder a algún tipo de terminal de telecomunicaciones que le ofrezca interconectividad y niveles crecientes de interactividad, a través de los medios de telecomunicaciones que el avance tecnológico ha puesto a disposición de la comunidad en general; (ii) el diseño de una oferta de servicios consistente en planes especiales de telefonía que garantizan el principio de accesibilidad, dependiendo de la condición de discapacidad, y (iii) la aplicación de una tarifa especial sobre el costo de los servicios públicos de telecomunicaciones contratados para las personas que acrediten algún tipo de discapacidad;

**CONSIDERANDO:** Que de igual forma, este Consejo Directivo, considera oportuno reiterarle a **VIVA** las motivaciones sobre las cuales se fundamenta la pertinencia de la inclusión del Derecho a la No Discriminación en este reglamento, ya que conforme fue establecido en la Resolución No. 062-17, se trata del cumplimiento de las funciones y obligaciones que legal y constitucionalmente han sido dejadas a cargo del **INDOTEL**, del **CONADIS** y de las empresas concesionarias de servicios públicos de telecomunicaciones, con las que se procuran la creación de oportunidades a las personas con discapacidad, para impulsar su inclusión económica y social, su inserción educativa y para desarrollar sus potencialidades humanas, incluyendo el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, dentro de un marco de equidad y justicia social, por tanto procede rechazar la solicitud realizada por **VIVA** de eliminar de dicha disposición;

**Respecto a los comentarios sobre el Artículo 14, literal b) que reconoce el derecho de la prestadora a solicitar una renta mensual por concepto de depósito.**

**CONSIDERANDO:** Que como cuarto motivo de impugnación, **VIVA** invoca una falta de fundamento sustancial en los hechos de la causa, solicitando la modificación de la parte *in fine* del párrafo b del artículo 14 del Reglamento objeto del recurso, estableciendo que “según el historial crediticio del usuario,

la prestadora tiene derecho a implementar las medidas conservatorias coherentes con el riesgo crediticio que presente un determinado usuario. Una sola renta sólo permite a la prestadora recuperar consumo no pagados por el usuario, dejando gastos transaccionales, operativos y administrativos que se generan por la terminación y/o pérdida de equipos ofrecidos a favor del usuario como pérdidas de la prestadora”; en tal sentido, sugiere ajustar la redacción actual del artículo para que establezca, lo siguiente:

“b) Derecho a exigir al usuario titular un depósito conforme al plan solicitado y **el historial crediticio del usuario**, para garantizar el cumplimiento de sus obligaciones en el caso de contratar un servicio con renta recurrente. Dicho depósito no podrá exceder el monto de una cuota mensual establecida para el plan contratado. **Atendiendo lo anterior, dicho depósito no podrá exceder la suma de tres (3) rentas mensuales establecidas para el plan solicitado**”;

**CONSIDERANDO:** Que, respecto de estos argumentos, este Consejo Directivo considera oportuno reiterar lo establecido al respecto a través de la Resolución No. 062-17, al indicar que en el artículo 14, literal b) se le reconoce a la prestadora, que en base al plan solicitado y la capacidad crediticia del cliente, le requiera el pago de una cuota adelantada destinada a garantizar el cumplimiento de sus obligaciones en el caso de contratar un servicio con renta recurrente, monto con el cual la prestadora puede cubrir los costos ocasionados por el incumplimiento de la obligación de pago del cliente;

**CONSIDERANDO:** Que, no obstante ser la obligación de pago de su servicio, el deber principal del usuario frente a la prestadora de su elección, esta última cuenta con otras herramientas para protegerse en caso del incumplimiento de dicha obligación por parte del usuario, en adición a los mecanismos legales y las vías que tienen las Prestadoras para perseguir el cobro, por lo se procede a rechazar la petición de **VIVA**;

**CONSIDERANDO:** Que ya finalizando con todos los comentarios en reconsideración recibidos en torno la resolución No. 062-17, por vía de la cual este órgano colegiado aprobó el Reglamento sobre los Derechos y Obligaciones de los Usuarios y Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, procede que nos pronunciemos específicamente en lo relativo al contenido del artículo 16 concerniente a la entrada en vigencia de la reglamentación propuesta y a otras consideraciones realizadas por **ALTICE** en su recurso de reconsideración;

#### **Respecto a los comentarios sobre el Artículo 16, sobre la entrada en vigencia del Reglamento.**

**CONSIDERANDO:** Que, **ALTICE**, en consonancia con comentarios a tales fines realizados durante su recurso, solicita a este Consejo Directivo, que el plazo de entrada en vigencia de las disposiciones del Reglamento que nos ocupa, no debe ser inferior a los doce (12) meses, considerando las adecuaciones necesarias para poder dar cumplimiento al texto normativo;

**CONSIDERANDO:** Que en tal sentido, conforme ha sido señalado por las prestadoras, muchas de las disposiciones contenidas en el presente reglamento forman parte de las prácticas comerciales que se encuentran en ejecución con anterioridad a la puesta en consulta pública del reglamento de marras, por lo que este Consejo Directivo considera que el plazo de seis (6) meses previsto en la normativa les brinda a las prestadoras el tiempo suficiente para que hagan los ajustes que entiendan pertinentes para la correcta y eficaz ejecución de las disposiciones establecidas a través del Reglamento;

**CONSIDERANDO:** Que, en adición a los argumentos planteados, este Consejo Directivo, considera pertinente pronunciarse respecto de las afirmaciones realizadas por **ALTICE** en la parte inicial de su escrito de interposición, en las cuales establece que “los comentarios realizados por medio del presente recurso deben ser evaluados e interpretados considerando la correlación que existe entre el criterio de

acción del **INDOTEL** y a las disposiciones de la Constitución de la República, muy particularmente de los artículos que transcribimos a continuación –refiriéndose a los artículos 50, 51 y 219-, en virtud de los cuales el objetivo primordial del órgano regulador, en representación del Estado, siempre debe ser orientado a proteger los derechos de todos los ciudadanos dominicanos, incluidas las empresas con criterios de equidad y proporcionalidad”, continúa señalando que “es por esto que entendemos que en su accionar el **INDOTEL**, no debe constreñir, limitar o inferir en las actividades de empresa siempre que las mismas no sean cónsonas con los principios legales establecidos. Igualmente, aprovechamos para reiterar que conforme se establece en las consideraciones que dieron lugar al Reglamento, nuestros comentarios versan exclusivamente sobre los aspectos que a nuestro entender se encuentran dentro del marco de libertad de negociación comercial entre las empresas y los usuarios, todas las cuales han sido adoptados según los principios constitucionales antes transcritos”;

**CONSIDERANDO:** Que, en tal virtud, este Consejo Directivo, debe establecer que actúa en el marco de las funciones y facultades que le son reconocidas por la Ley y bajo el mandato que constitucionalmente le ha sido otorgado de garantizar la “protección efectiva de los derechos de las personas, el respeto de su dignidad y la obtención de los medios que le permitan perfeccionarse de forma igualitaria, equitativa y progresiva, dentro de un marco de libertad individual y de justicia social, compatibles con el orden público, el bienestar general y los derechos de todos y todas”<sup>7</sup>;

**CONSIDERANDO:** Que, de conformidad con lo establecido por el artículo 147 de la Constitución, los servicios públicos de telecomunicaciones están destinados a satisfacer las necesidades de interés general y en tal sentido, dado que su prestación es realizada por los particulares, el **INDOTEL**, en nombre del Estado, ejerce las labores de regulación y vigilancia a los fines de asegurar una correcta, efectiva, eficaz y continua prestación bajo mayores estándares de calidad, igualdad, servicio universal y transparencia;

**CONSIDERANDO:** Que en tal virtud, en el ejercicio de las facultades conferidas por la Ley, el Consejo Directivo mediante la resolución que hoy pretende ser impugnada, ha dictado una pieza regulatoria con el objetivo de establecer de manera general los aspectos y principios básicos relacionados con la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, de tal manera que estos respondan efectivamente a los principios constitucionalmente establecidos de universalidad, accesibilidad, eficiencia, transparencia, responsabilidad, continuidad, calidad, razonabilidad y equidad tarifaria;

**CONSIDERANDO:** Que, como puede observarse del contenido de las disposiciones establecidas a través de la resolución objeto de los recursos de marras, resulta indefectible colegir que esta, en base a su objeto, alcance y especificidad, delimita de manera efectiva las obligaciones y prerrogativas reconocidas a los distintos agentes involucrados en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, completando de esta manera el marco regulatorio existente y haciéndolo extensible a los servicios que carecían de regulación;

**CONSIDERANDO:** Que, por tanto, el fortalecimiento del marco regulatorio, no puede ser interpretado como una violación o una injerencia al derecho a la libre empresa consagrado por la Constitución de la República en favor de las prestadoras, toda vez que con tales disposiciones se busca establecer parámetros básicos para garantizar el equilibrio equitativo de los intereses de los sujetos participantes en el sector de las telecomunicaciones y para asegurar una adecuada prestación de los servicios públicos, sin que en ello se coarte la prerrogativa que le pertenece a todas las prestadoras de ofrecer las ventajas comerciales que estimen oportunas para captar y mantener los usuarios que en el ejercicio de su libertad de elección contraten sus servicios, lo cual no puede implicar una afectación a los

---

<sup>7</sup> Vid., Artículo 8 de la Constitución Dominicana.

principios que caracterizan la prestación del servicio público concesionado y el interés público que este implica;

**CONSIDERANDO:** Que, analizadas todas las argumentaciones presentadas por la concesionarias, la **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A., (CLARO), ALTICE HISPANIOLA, S. A., (ALTICE)** y **TRILOGY DOMINICANA, S. A., (VIVA)**, este Consejo Directivo procederá a pronunciarse en su parte dispositiva conforme ha sido establecido en las razones anteriormente indicadas, por resultar compatible con el interés general y con la responsabilidad y el deber por parte del órgano regulador de garantizar una correcta y efectiva regulación de los derechos y deberes reconocidos a los distintos agentes del sector de las telecomunicaciones;

**VISTA:** La Constitución Política de la República Dominicana, de fecha 13 de junio de 2015, en sus disposiciones citadas;

**VISTA:** La Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, del 27 de mayo de 1998, en sus disposiciones citadas;

**VISTA:** La Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, del 19 de septiembre del 2005;

**VISTA:** La Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, No. 200-04, promulgada el 28 de julio de 2004, en sus disposiciones citadas;

**VISTA:** La Ley sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, No. 107-13, de fecha 6 de agosto de 2013, en sus disposiciones citadas;

**VISTA:** La Resolución No. 141-10, mediante la cual el Consejo Directivo el 10 de octubre de 2010, aprobó la Norma que Regula las Informaciones y los Indicadores Estadísticos de Telecomunicaciones de la República Dominicana;

**VISTA:** La Resolución No. 110-12, dictada por el Consejo Directivo del **INDOTEL**, que aprueba el Reglamento General de Servicio Telefónico, y sus modificaciones realizadas mediante la Resolución No. 003-13;

**VISTA:** La Resolución del Consejo Directivo del **INDOTEL**, No. 013-17 de fecha 22 febrero de 2017, que aprueba el Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de las Telecomunicaciones;

**VISTA:** La Resolución No. 062-17, mediante la cual el Consejo Directivo del **INDOTEL** en fecha 25 de octubre de 2017, procedió a dictar el Reglamento que establece los derechos y obligaciones de los usuarios y prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones;

**VISTA:** La Correspondencia No. 172956, depositada por la **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A., (CLARO)**, por vía de la cual esa concesionara procedió a interponer un Recurso de Reconsideración contra la resolución No. 062-17, mediante la cual el Consejo Directivo procedió a dictar el Reglamento que establece los derechos y obligaciones de los usuarios y prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones;

**VISTA:** La correspondencia No. 172987, a través de la cual **TRILOGY DOMINICANA, S. A., (VIVA)** apodero al Consejo Directivo del conocimiento de un Recurso de Reconsideración contra la Resolución

No. 062-17, a través de la cual el Consejo Directivo procedió a dictar el Reglamento que establece los derechos y obligaciones de los usuarios y prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones;

**VISTA:** La correspondencia marcada con el No. 172993, de fecha 9 de noviembre de 2017, contentiva del Recurso de Reconsideración presentado por **ALTICE HISPANIOLA, S. A., (ALTICE)** incoado contra la Resolución No. 062-17, por vía de la cual el Consejo Directivo dictó el Reglamento que establece los derechos y obligaciones de los usuarios y prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones;

**VISTAS:** Las demás piezas que componen el presente expediente administrativo;

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

**RESUELVE:**

**PRIMERO: DISPONER** la fusión del conocimiento de los expedientes administrativos formados en este órgano regulador con motivo de los recursos de reconsideración interpuestos por la **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A., (CLARO)**, por **ALTICE HISPANIOLA, S. A., (ALTICE)** y por **TRILOGY DOMINICANA, S. A., (VIVA)**, en contra de la Resolución No. 062-17, mediante la cual el Consejo Directivo del **INDOTEL**, en fecha 25 de octubre de 2017, procedió a dictar el Reglamento sobre los derechos y obligaciones de los usuarios y prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, por estar dirigidos a impugnar el mismo acto administrativo, con identidad de causa y objeto.

**SEGUNDO:** En cuanto a la forma, **ACOGER** los Recursos de Reconsideración interpuestos por la **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A., (CLARO)**, por **ALTICE HISPANIOLA, S. A., (ALTICE)** y por **TRILOGY DOMINICANA, S. A., (VIVA)**, en contra de la Resolución No. 062-17, mediante la cual el Consejo Directivo del **INDOTEL**, en fecha 25 de octubre de 2017, procedió a aprobar el Reglamento sobre los derechos y obligaciones de los usuarios y prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, por cumplir con las formalidades de presentación establecidas legalmente.

**TERCERO:** En cuanto al fondo, **RECHAZAR**, por las motivaciones expuestas en el cuerpo de la presente Resolución los recursos de reconsideración interpuestos por la **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A., (CLARO)**, por **ALTICE HISPANIOLA, S. A., (ALTICE)** y por **TRILOGY DOMINICANA, S. A., (VIVA)**, en contra de la Resolución No. 062-17 del Consejo Directivo del **INDOTEL**, de fecha 25 de octubre de 2017, que aprueba el Reglamento que establece los derechos y obligaciones de los usuarios y prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, y en consecuencia **RATIFICA** todas y cada una de las disposiciones contenidas en el referido instrumento regulatorio.

**CUARTO: DECLARAR** que la presente Resolución es de obligado cumplimiento, de conformidad con las disposiciones del artículo 99 de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, del 27 de mayo de 1998.

**QUINTO: ORDENAR** a la Directora Ejecutiva notificar una copia certificada de la presente resolución, a la **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A., (CLARO)**, a **ALTICE HISPANIOLA, S. A., (ALTICE)** y a **TRILOGY DOMINICANA, S. A., (VIVA)**, y su publicación en la página informativa que mantiene esta institución en la red de Internet en cumplimiento de las

disposiciones de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, No. 200-04 y su Reglamento de Aplicación.

Así ha sido aprobada, adoptada y firmada la presente Resolución por 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 veinticinco (25) del mes de julio del año dos mil dieciocho (2018).

Firmados:

**Luis Henry Molina**  
Presidente del Consejo Directivo

**Yván L. Rodríguez**  
En representación del Ministro de  
Economía, Planificación y Desarrollo  
Miembro Ex Oficio del Consejo Directivo

**Nelson José Guillén Bello**  
Miembro del Consejo Directivo

**Marcos Peña Rodríguez**  
Miembro del Consejo Directivo

**César García Lucas**  
Director Jurídico  
Secretario *ad hoc* del Consejo Directivo