

# INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL)

## RESOLUCIÓN No. 030-19

**QUE CONOCE LOS RECURSOS DE RECONSIDERACIÓN INCOADOS POR LAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A., ORANGE DOMINICANA, S. A. Y TRILOGY DOMINICANA, S. A., CONTRA LA RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO NO. 016-15: “QUE APRUEBA LA NORMA DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA Y ACCESO A INTERNET”.**

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 los recursos de reconsideración incoados por las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A.** (en lo adelante **CLARO**), **ORANGE DOMINICANA, S. A.** (ahora **ALTICE HISPANIOLA, S. A.**, en lo adelante **ALTICE**) y **TRILOGY DOMINICANA, S. A.** (en lo adelante y para los fines de la presente resolución **VIVA**), contra la resolución del Consejo Directivo No. 016-15 de fecha 8 de julio de 2015.

### **Antecedentes.-**

1. El 8 de julio de 2015, el Consejo Directivo del **INDOTEL** dictó la resolución No. 016-15, “que aprueba la norma de calidad del servicio de telefonía y acceso a internet”, cuya parte dispositiva establece lo siguiente:

**PRIMERO: ACOGER** parcialmente, los comentarios presentados por las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones **CLARO, ORANGE, TRICOM, TRILOGY DOMINICANA, WIND TELECOM, la ASOCIACIÓN DOMINICANA DE EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES (ADOMTEL)** y la empresa **GSMA LATIN AMERICA**, con ocasión del proceso de Consulta Pública iniciado mediante la Resolución No. 046-14 de este Consejo Directivo, para **DICTAR LA NORMA DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA Y ACCESO A INTERNET**, conforme a lo que ha sido indicado en el texto de esta resolución; **DISPONIENDO** la integración de todos los cambios señalados en el cuerpo de la presente resolución en la versión definitiva de la **NORMA DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA Y ACCESO A INTERNET** que se apruebe mediante este documento, cuyo texto íntegro se transcribe a continuación;

“Texto de la norma”

**SEGUNDO: DISPONER** que la entrada en vigencia de la presente **NORMA DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA Y ACCESO A INTERNET** sea en un plazo de seis (6) meses, contados a partir de la fecha de su publicación en un periódico de amplia circulación nacional. Una vez vencido

*este plazo, el mismo deberá ser aplicado y observado por todas las prestadoras de servicios de públicos de telecomunicaciones que operan en la República Dominicana.*

**TERCERO: 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.

**CUARTO: ORDENAR** la publicación de la presente Resolución y de la **“NORMA DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA Y ACCESO A INTERNET”** en un periódico de amplia circulación nacional, en el Boletín Oficial del **INDOTEL** y en la página informativa que mantiene esta institución en la red de Internet, 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.

2. En cumplimiento de lo ordenado por este Consejo Directivo en el resuelve cuarto de la referida resolución No. 016-15, ésta fue publicada en el periódico “Listín Diario”, en fecha 23 de septiembre de 2015.
3. En fecha 2 de octubre de 2015, la prestadora de servicios públicos de telecomunicaciones **CLARO**, interpuso ante el consejo directivo del **INDOTEL**, formal recurso de reconsideración en contra de la resolución No. 016-15, a través de su director regulatorio, licenciado Robinson Peña, mediante correspondencia recibida con el número 145675.
4. El 5 de octubre de 2015 presentaron sendos recursos de reconsideración contra la resolución No. 016-15, de fecha 8 de julio de 2015, las prestadoras de servicios: **(i) ALTICE**, a través de las licenciadas Desirée Escoto Sánchez y Vanessa Geraldo Báez, correspondencia recibida con el número 145704; y **(ii) VIVA**, mediante correspondencia recibida con el número 145702, representada por su vicepresidente legal y regulatorio, licenciada Claudia García Campos.
5. En consecuencia, encontrándose este Consejo Directivo apoderado para conocer y decidir de los aludidos recursos de reconsideración, en lo adelante se abocará a analizar los argumentos de hecho y de derecho planteados por las partes solicitantes, a los fines de decidir respecto de la procedencia o no de los mismos.

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

**CONSIDERANDO:** Que este Consejo Directivo del **INDOTEL** se encuentra apoderado para conocer tres (3) recursos de reconsideración interpuestos de manera separada por las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones: **(i) CLARO; (ii) ALTICE; y (iii) VIVA**, contra la resolución del Consejo Directivo No. 016-15;

**CONSIDERANDO:** Que la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, constituye el marco jurídico y determina el procedimiento a seguir para la interposición de recursos

contra las decisiones del Director Ejecutivo y del Consejo Directivo del **INDOTEL**, basados en las causas que la misma ley determina;

**CONSIDERANDO:** Que previo a cualquier pronunciamiento respecto de los recursos incoados, corresponde que este órgano regulador examine su competencia para conocer de los mismos. En ese sentido, de acuerdo a lo que establece el artículo 96.1 de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98 (en lo adelante, "Ley"), *"las decisiones del Director Ejecutivo y del Consejo Directivo podrán ser objeto de un recurso de reconsideración, el cual deberá ser sometido dentro del plazo de diez (10) días calendario, contados a partir de la notificación o publicación del acto recurrible. Tanto el Director Ejecutivo como el Consejo Directivo deberán pronunciarse en un plazo máximo de diez (10) días calendario desde la interposición"*;

**CONSIDERANDO:** Que en cuanto al cómputo del plazo para la interposición de los Recursos de Reconsideración, la Ley sobre los Derechos de las Personas en sus relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, Ley 107-13, establece en su artículo 53 lo siguiente: *"Los actos administrativos podrán ser recurridos ante los órganos que los dictaron en el mismo plazo de que disponen las personas para recurrirlos a la vía contencioso-administrativa."*

**CONSIDERANDO:** Que el artículo 62 de la citada Ley 107-13, sobre los Derechos de las Personas frente a la Administración y de Procedimiento Administrativo, dispone que a partir de la entrada en vigencia de esta ley, quedan derogadas todas las disposiciones contenidas en leyes generales o especiales que le sean contrarias;

**CONSIDERANDO:** Que sobre este particular, la Ley que crea el Tribunal Contencioso Tributario y Administrativo, No.13-07, establece en su artículo 5 que: *"El plazo para recurrir por ante el Tribunal Contencioso Tributario y 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:** Por principio general, la Administración debe interpretar la legislación en el sentido que le sea más beneficioso al administrado. Por tanto, obra en favor de todos los administrados, que el Consejo Directivo reconozca la validez de las anteriores disposiciones legales y en aplicación de esos criterios, se pronuncie a favor de la interpretación de que el plazo válido para recurrir en reconsideración, luego de la entrada en vigencia de la Ley 107-13, sobre los Derechos de las Personas frente a la Administración y de Procedimiento Administrativo, es de 30 días hábiles;

**CONSIDERANDO:** Que, por consiguiente 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, en apego al principio de economía procesal<sup>1</sup>, derivado del principio general de eficacia de la administración, cuando se tramiten dos o más

---

<sup>1</sup> DROMI, Roberto. *Derecho Administrativo*, Ciudad Argentina e Hispania Libros, 12va Edición, Buenos Aires, 2009, p. 1116.

expedientes administrativos independientes que, no obstante, guarden íntima conexión entre sí y puedan ser resueltos por un mismo acto, como en la especie, el órgano competente podrá, de oficio o a solicitud de parte interesada, disponer la fusión de los mismos para decidirlos por un mismo acto administrativo;

**CONSIDERANDO:** Que, en tal virtud, este Consejo Directivo ha decidido fusionar los recursos de reconsideración interpuestos por **(i) CLARO; (ii) ALTICE; y (iii) VIVA** respectivamente, contra la resolución No. 016-15, dictada por este organismo colegiado en fecha de fecha 8 de julio de 2015, "**NORMA DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA Y ACCESO A INTERNET**", en vista de la identidad de causa y objeto existente entre éstos;

**CONSIDERANDO:** Que uno de los aspectos a tener en cuenta por este Consejo Directivo es que la Ley establece plazos para la interposición de recursos, los cuales parten de la fecha en que se puso a disposición de los terceros el acto impugnado. En ese sentido, el día 23 de septiembre de 2015, fue publicada en el periódico "Listín Diario", la referida resolución No. 016-15, fecha a partir de la cual comienzan a correr los plazos conferidos por el ordenamiento a tal efecto;

**CONSIDERANDO:** Que los recursos de reconsideración interpuestos por **(i) CLARO; (ii) ALTICE; y (iii) VIVA** fueron depositados de manera individual ante el **INDOTEL**, en fechas 2 y 5 de octubre de 2015, por lo que se verifica que los mismos fueron presentados observando las formalidades establecidas en la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98;

**CONSIDERANDO:** Que, en materia administrativa, los recursos son las vías procesales o medios jurídicos que pone la ley a disposición del particular para impugnar los actos o hechos de la administración que les afectan, preservando con ello el derecho de defensa de los administrados;

**CONSIDERANDO:** Que el "recurso de reconsideración" al que hace alusión el artículo 96.1 es un recurso administrativo de petición puesto a disposición de los administrados para solicitar de la misma autoridad que adoptó una decisión que la reconsidere, modifique, revise o revoque;

**CONSIDERANDO:** Que la Ley No. 153-98 es clara al expresar, en su artículo 97, 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 conforme a lo expuesto por **CLARO**, su recurso de reconsideración se basa en el citado artículo 97, literal b), esto es falta de fundamento sustancial en los hechos de la causa; así como en el literal c), relativo a evidente error de derecho;

**CONSIDERANDO:** Que, por su parte, la prestadora de servicios públicos de telecomunicaciones **ALTICE** señala en su escrito de reconsideración que es preciso

solicitar la revisión *de algunos aspectos de la propuesta de norma que a nuestro entender no debieron ser parte del texto de la Norma, por no ser cónsonos con el ejercicio del buen derecho y en ciertos casos convertirse en una extralimitación a las facultades, por la falta de fundamento sustancial en los hechos de la causa*, argumentaciones que también se corresponden con los motivos de impugnación contenidos en la Ley;

**CONSIDERANDO:** Que finalmente la Prestadora **VIVA** expresa en su escrito que su recurso de reconsideración se basa en los motivos de impugnación consignados en el Artículo 97 de la Ley, específicamente literal c) *evidente error de derecho*;

**CONSIDERANDO:** Que por tanto, y previo a cualquier examen al fondo, puede evidenciarse que las prestadoras recurrentes en reconsideración se han amparado en los motivos de impugnación contenidos en la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, que por consiguiente se ha dado cumplimiento a los requerimientos formales que establece la norma para la interposición de este tipo de recursos;

**CONSIDERANDO:** Que, por otra parte, y en cuanto al fondo, debe señalar que el literal “b” del artículo 84 de la Ley No. 153-98 establece, expresamente, que son funciones del Consejo Directivo del **INDOTEL**, *dictar reglamentos de alcance general y normas de alcance particular, dentro de las reglas y competencias fijadas por la referida Ley y manteniendo el criterio consultivo de las empresas prestadoras de los diversos servicios públicos regulados y de sus usuarios*;

**CONSIDERANDO:** Que el artículo 91 de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, establece que las resoluciones del Consejo Directivo deberán contener una descripción de las posiciones de las partes y los motivos para acoger o rechazar cada una de ellas, por lo que en lo adelante nos referiremos puntualmente a los artículos sometidos a reconsideración en el orden del reglamento y la posición de este Consejo Directivo ante los mismos;

**CONSIDERANDO:** Que conforme al principio de eficacia de la Administración, al amparo del cual, el logro del fin propuesto es lo que siempre debe orientar el desarrollo de un procedimiento administrativo; fin que está vinculado tanto al interés general como al interés del administrado, y que presupone la satisfacción de esos fines en el menor tiempo y con el menor costo posible<sup>2</sup>, luego de agotar un proceso extenso y transparente, cumpliendo con lo dispuesto por el artículo 93 de la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98 y ponderando los comentarios que fueron recibidos con ocasión de la puesta en consulta pública, finalmente en fecha 8 de julio de 2015, el Consejo Directivo del **INDOTEL**, mediante la resolución No. 016-15, aprobó la **“NORMA DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA Y ACCESO A INTERNET”**;

**CONSIDERANDO:** Que el artículo 99 de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, establece que: *“Los actos administrativos del órgano regulador serán de obligado cumplimiento, salvo mandato judicial consentido que expresamente señale lo contrario”*;

**CONSIDERANDO:** Que, no obstante lo antes señalado, esencialmente las recurrentes

---

<sup>2</sup> El principio de eficacia implica el principio de la conservación, del saneamiento o de la convalidación de los actos administrativos, a los efectos de que los procedimientos puedan lograr su finalidad”, al respecto ver BREWER - CARIAS, Allan R. “Principios del procedimiento administrativo en América Latina”. Legis Editores, S. A., Primera edición, 2003. Página 44.

solicitan a este organismo regulador de las telecomunicaciones, la revisión y modificación de ciertas disposiciones contenidas en los artículos 2, 5.3 y 13 de la “**NORMA DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA Y ACCESO A INTERNET**”, texto aprobado por la hoy recurrida Resolución del Consejo Directivo No. 016-15, cuyos argumentos serán analizados de manera detallada a continuación:

### **Artículo 2: Alcance**

**CONSIDERANDO:** Que de manera puntual la prestadora de servicios **ALTICE** respecto al alcance de la Norma, señala entre otras consideraciones, *que “el pretender equiparar el servicio de acceso a internet por vía de una norma de calidad que incluye parámetros que, si bien es cierto afecta la calidad, como son las averías o interrupciones, no menos cierto es que la tipificación y conceptualización de averías son términos propios de otro tipo de reglamentación. Más aún entendemos que pretenden equiparar las averías de datos a las de voz resultan un exceso en sí mismo por tratarse de servicios cuyas condiciones no resultan equiparables y el control de parte de las operadoras no es el mismo, pues no podemos dejar de lado que para el caso del acceso internet, intervienen redes de servicios internacionales que escapan del control de las empresas locales;*

**CONSIDERANDO:** Que según alega **ALTICE** se produce una duplicidad innecesaria de información sobre un mismo concepto, ya que hay artículos de la Norma que son iguales a otros artículos del reglamento general de servicio telefónico (RGST) y otros que difieren por la inclusión de los términos para SMS y el acceso a internet sea fijo o móvil;

**CONSIDERANDO:** Que finalmente sobre este punto dicha prestadora reitera su solicitud de eliminar del alcance de la Norma todo lo relativo al acceso a internet;

**CONSIDERANDO:** Que como bien ha expuesto anteriormente este órgano regulador, no existe la necesidad de aprobar previamente un reglamento del servicio de datos para proceder a incorporar medidas de calidad al servicio de acceso a Internet<sup>3</sup>. Es preciso señalar que el artículo 101, numeral 2, de la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98 establece la facultad del **INDOTEL** de dictar reglamentos para otros servicios. No obstante, en ningún caso, la Ley deja establecido que la aprobación de un reglamento del servicio de datos constituye un prerrequisito para dictar parámetros de calidad que rijan la provisión de estos servicios;

**CONSIDERANDO:** Que la Constitución y la Ley sí son explícitas al incluir la calidad dentro de los principios y objetivos que rigen la prestación de servicios públicos, obligación de la cual las concesionarias no pueden pretender rehuir y es función de éste órgano regulador, conforme el artículo 78, literal “o”, dictar la calidad mínima de los servicios. Esta norma tiene como objetivo que los usuarios reciban un nivel mínimo de calidad en los servicios que ofrecen las prestadoras, aun tratándose de servicios que impliquen el uso de redes internacionales, cuyo acceso y nivel de servicios debe ser dimensionado apropiadamente por las prestadoras para mantener la calidad del servicio comercializado en el país conforme la normativa;

**CONSIDERANDO:** Que con relación al argumento de que el regulador ha intentado equiparar los servicios de voz y data al establecer parámetros de calidad para ambos

---

<sup>3</sup> Vid. Resolución No. 16-15, dictada por el Consejo Directivo del INDOTEL, con fecha 8 de julio de 2015.

servicios, resulta carente de fundamento una afirmación en ese sentido, ya que ambos servicios reciben un tratamiento diferenciado en la norma tomando en cuenta las características propias a la prestación de cada servicio;

#### **Artículo 5. Verificación de la información suministrada**

**CONSIDERANDO:** Que **ALTICE** en su recurso de Reconsideración sometido contra la resolución del Consejo Directivo No. 016-15, de manera puntual sobre el artículo 5.3 de la Norma, expresa lo siguiente:

*Por otro lado, la Norma mantiene como mecanismo para la verificación de las informaciones suministradas por las prestadoras, las encuestas realizadas a los usuarios,<sup>4</sup> en este sentido, reiteramos nuestros comentarios tanto por vía de nuestro Escrito de Observaciones, como por vía del escrito de ADOMTEL, en virtud del cual solicitamos reconsideren su exclusión del alcance de la Norma.*

*Nuestra petición se basa en que el mantener esta disposición convierte en subjetiva, la posible carga de la prueba en contra de una prestadora a la hora de verificar la información suministrada con el fin ulterior de sancionar. Ese error normativo empaña cualquier intención que pudo tener el regulador de mejorar las condiciones de calidad con un matiz meramente sancionador, en detrimento de la apertura del sector.*

*Esto así, en vista de que los KPI de la norma son muy específicos respecto de los parámetros que busca a medir, se basan en fórmulas para cálculo de métricas cuantificables. En cambio las encuestas se basan en la percepción del cliente y no toman en cuenta parámetros que son circunstanciales, como calidad del equipo del cliente, estatus y condiciones del servicio contratado (tiene saldo o no, está activo), interferencias en la zona visitada, ubicación física (sótano, dentro de un edificio, en una zona con alta densidad poblacional, entre otros) y ubicación geográfica (zona residencial, urbana, con cobertura o no) entre otros, lo mismo pasa con las mediciones de campo, si las mismas son hechas sin considerar estas variables ni la hora de medición.*

*En ningún caso pretendemos ignorar o desconocer que el INDOTEL tiene la facultad y los medios para hacer encuestas, por demás lo vemos como algo saludable para la identificación de la satisfacción del cliente y complementar así sus estadísticas respecto de quejas y reclamaciones de usuarios recibidas vía el Centro de Asistencia al Usuario o CAU, pero de ahí a establecer las encuestas como un mecanismo de verificación de datos tendentes a sancionar a una prestadora, entendemos es exagerado.*

**CONSIDERANDO:** Que sobre este mismo artículo **VIVA**, señala en su recurso de reconsideración, lo siguiente:

---

<sup>4</sup> Artículo 5.1 (4) de la Norma.

*En ocasión del proceso consultivo ejecutado por el INDOTEL<sup>5</sup> con el propósito de modificar la Norma de Calidad aprobada por la Resolución 129-06 de su Consejo Directivo de fecha 1 de Agosto del 2006 (sic), Trilogy Dominicana expuso ampliamente las razones por las cuales entiende improcedente e irrazonable someter la evaluación de las informaciones de registro del desempeño operativo suministrada por las prestadoras a ese órgano regulador en cumplimiento de la normativa de referencia.<sup>6</sup>*

*Sin embargo, la Resolución 016-15 desestimó dichas consideraciones aprobando el texto sometido a consulta pública, manteniendo las encuestas como un mecanismo de evaluación de veracidad de los reportes de desempeño operativo de las prestadoras, afectando a dicho acto administrativo de falta de razonabilidad en virtud de las siguientes disposiciones:*

#### **“CAPÍTULO I TERMINOLOGÍA**

**Artículo 1. Definiciones:** *Parámetro de Calidad del Servicio: Definición del alcance de un criterio de calidad del servicio con límites claros y un método de medición explícito para poder asignar un valor cuantificable o calificable. Los parámetros de calidad del servicio se miden, ya sea objetivamente, con medios técnicos (medición de los atributos físicos de circuitos, redes, elementos de red y señales), o subjetivamente (calidad del servicio percibida), a través de **encuestas y pruebas subjetivas** realizadas entre los usuarios.*

...

#### **CAPÍTULO II DISPOSICIONES GENERALES**

##### **Artículo 5. Verificación de la información suministrada**

*5.1 El INDOTEL con el propósito de comprobar la veracidad de las informaciones suministradas por las Prestadoras de servicios públicos de telefonía y acceso a internet y verificación del cumplimiento de la presente Norma, así como para motivar y sustentar la adopción de medidas de control, monitoreo y garantizar el cumplimiento de las obligaciones de las concesionarias; verificará los datos e informaciones recibidos, para lo cual podrá utilizar sin que los mismos resulten limitativos, los siguientes mecanismos:*

...

##### **4. Encuestas realizada a los Usuarios.”**

*La evaluación eficaz de información de carácter técnico supone la aplicación de los criterios de Objetividad, Exactitud y Actualidad El criterio de “**Objetividad**” implica que la revisión de la información se realiza en base a datos comprobables, sin tomar en consideración las reacciones que esto*

---

<sup>5</sup> El proceso de consulta pública previo a la aprobación de la nueva Norma de Calidad, se realizó por mandato de la Resolución No. 046-14 de fecha 30 de julio de 2014,

<sup>6</sup> Ver escrito de posición de Trilogy Dominicana, S. A. depositado por ante el INDOTEL en fecha 25 de septiembre de 2014, documento que se encuentra listado en la sección justificativa de la Resolución 016-15.



*provoque en otros: aceptación/conformidad, no aceptación/inconformidad, percepciones, distorsiones. Existen varios factores que impiden que las encuestas puedan servir a los fines de evaluar objetivamente la veracidad y certeza de la información: las necesidades, la forma en que perciben los hechos, los valores e intereses de los autores. Otros factores son el contexto social que refleja las actitudes y valores de los individuos.*

*Por otra parte, el criterio de “Exactitud” se mide a base de información correcta y exacta generada por la aplicación de parámetros preestablecidos. Por lo que generalmente para validar la exactitud se compara la información con otra ya registrada y se verifican los datos en fuentes impresas. Difícilmente los resultados de las encuestas pueden cumplir con el criterio de Exactitud, pues para ello la población estadística debería ser siempre la misma. Lo anterior, complejizado por el proceso de planeamiento y ejecución que requiere para su diseño de profesionales con buenos conocimientos de teoría y habilidad en su aplicación para evitar el riesgo de sesgo muestral. De ahí, que las técnicas de encuestas implican el establecimiento de un margen de confiabilidad de los datos, una medida del error estadístico posible al no haber encuestado a la población completa. Por lo tanto deben aplicarse análisis estadísticos que permitan medir dicho error con intervalos de confianza, medidas de desviación estándar, coeficiente de variación, entre otros elementos. Esto requiere de profesionales capacitados al efecto, y complica el análisis de las conclusiones.<sup>7</sup>*

*En cuanto al criterio de “Actualidad”, se toma en consideración la fecha de publicación del reporte. La ejecución de encuestas con resultados confiables conlleva un periodo de tiempo que podría implicar que al momento de la presentación de sus conclusiones la información no responda al criterio de “Actualidad”.*

*Es por ello, que reiteramos las consideraciones de Trilogía Dominicana vertidas en ocasión del proceso de consulta pública previo a la Resolución 016-15, respecto de que las encuestas no deben ser un mecanismo de comprobación de la veracidad de las informaciones provistas por las prestadoras en cumplimiento de sus obligaciones de información bajo la Norma de Calidad, pues supondría someter la responsabilidad y seguridad jurídica de las prestadoras a criterios puramente subjetivos.*

*Al resguardo del Principio de Razonabilidad que debe primar en todas las acciones de la Administración Pública, esta instancia somete a la revisión de ese órgano deliberativo aquellas previsiones reglamentarias que constituyen*

---

<sup>7</sup> La Recomendación UIT-T P.800 consigna que las entrevistas a los abonados pueden servir como “referencia” pero no determinan en términos reales la calidad del servicio: “6.3 Entrevistas y cuestionarios Si se dispone del personal numeroso que ello exige y la importancia del estudio lo justifica, la calidad de transmisión puede determinarse mediante «observaciones en condiciones de servicio». En la Recomendación P.82 se indica la forma de llevar a cabo estas observaciones, incluidas las preguntas que deben hacerse a los abonados entrevistados. Para mantener un grado elevado de precisión, es preciso realizar al menos 100 entrevistas para cada condición. Un inconveniente que presenta el método de observación en servicio, para muchos efectos, es el hecho de que apenas se pueden controlar las características detalladas de las conexiones telefónicas objeto de prueba. Sin embargo, este método permite hacer una estimación global del comportamiento del equipo en un entorno real. En 2.5.8.3 del Manual sobre Telefonometría figura más información al respecto.”

*elementos subjetivos para validar elementos técnicos de las redes de telecomunicaciones.*

*Nuestro Tribunal Constitucional<sup>8</sup> ha dado por sentado que el test de razonabilidad sigue pasos precisos que le imprimen objetividad al análisis de constitucionalidad. La jurisprudencia nacional desarrolla generalmente el test en tres pasos: “1. El análisis del fin buscado por la medida; 2. El análisis del medio empleado; y, 3. El análisis de la relación entre el medio y el fin”. El Principio de Razonabilidad, consagrado en el Artículo 8, Numeral 5 de la Constitución del 2002, se encuentra consignado en el artículo 40.15 de la Constitución del 2010, en los siguientes términos: “Artículo 40.- (...) 15) A nadie se le puede obligar a hacer lo que la ley no manda ni impedírsele lo que la ley no prohíbe. La ley es igual para todos: **sólo puede ordenar lo que es justo y útil para la comunidad y no puede prohibir más que lo que le perjudica**”;*

*Que bien ha sido establecido por el INDOTEL<sup>9</sup> que “Las actuaciones que supongan un efecto negativo para las personas, en un Estado Democrático de Derecho, como el nuestro, deben realizarse en base a los principios de razonabilidad y proporcionalidad, para que así su comportamiento asegure el correcto uso de las potestades administrativas”;*

*El principio de Razonabilidad resulta ser, un principio cardinal del derecho administrativo dominicano, y para calificar como razonable a una norma o acto administrativo, se hace necesario estudiar si hay una proporción entre el fin, y el medio elegido. En este caso, por ejemplo no existe una proporción entre el fin de la norma, el cual es conocer la veracidad de los datos estadísticos y entre el medio elegido que es a través de las encuestas que son percepciones subjetivas de los usuarios.*

*En definitiva, apoyamos la tesis de la Doctrina<sup>10</sup> adoptado también por este órgano regulador<sup>11</sup>, el cual señala que, el Principio de Razonabilidad establece que lo razonable es lo opuesto a lo arbitrario y es conforme a la razón, a lo justo, a lo moderado, a lo proporcional y a lo prudente, todo lo cual puede ser resumido: con arreglo a lo que dice el sentido común. La razonabilidad consiste en una valoración axiológica de justicia que nos muestra lo que se ajusta o no es conforme a la justicia, lo que tiene razón suficiente para ser ordenado mediante un acto administrativo.*

---

<sup>8</sup> (Sentencia TC/0044/12, del 21 de septiembre de 2012, dictada por el Tribunal Constitucional de la República Dominicana).

<sup>9</sup> Resolución No. 048-14 que declara las llamadas molestosas al 9-1-1 como un uso indebido de las telecomunicaciones y autoriza a las compañías prestadoras del servicio público de telefonía a aplicar medidas tendientes a garantizar el uso responsable del sistema nacional de atención de emergencias y seguridad (SINAES) 9-1-1, resguardando el derecho de los usuarios.

<sup>10</sup> CASSAGNE, Exequiel. “El Principio de Razonabilidad en el proceso administrativo”. Procedimiento Administrativo (Dir. Héctor Pozo Gowland, David Halperín, Oscar Aguilar Valdez, Fernando Juan Lima y Armando Canosa), T. I, La Ley, 2012, p. 681 y ss. Y Linares Quintana, Segundo en su obra Tratado de Interpretación Constitucional.

<sup>11</sup> Ídem Resolución 048-14 del INDOTEL.

**CONSIDERANDO:** Que es necesario reiterar lo que este órgano regulador ha expresado en otras ocasiones que la calidad de los servicios percibida por los clientes es una herramienta de mucha importancia para un organismo de regulación, toda vez que este mecanismo muestra las debilidades que pudieran estar presentando las prestadoras en la prestación de los servicios. La propia Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) establece que las encuestas a los usuarios son herramientas adecuadas para el análisis de la calidad y la implementación de políticas a través de la Recomendación E.802 de la UIT-T.

**CONSIDERANDO:** Que históricamente el **INDOTEL** ha dado muestras claras de la necesidad de las encuestas a los usuarios para determinar los niveles de satisfacción de los mismos frente a los servicios de telecomunicaciones. La Norma de Calidad del Servicio y Seguridad de la Red aprobada mediante la resolución No. 129-06 y que se encuentra vigente, establece la herramienta de la encuesta como complemento para medir la calidad del servicio y las propias prestadoras de servicios hacen uso de este tipo de mecanismo para conocer las necesidades de mejoras en sus procesos, por lo que resulta inaceptable querer coartar el derecho del regulador de medir la percepción que tienen los usuarios respecto del desempeño de la calidad de los servicios que prestan los entes regulados;

**CONSIDERANDO:** Que la Constitución de la República establece que es el Estado el responsable de garantizar, a través de la regulación, la prestación de los servicios públicos en condiciones de calidad. Por lo tanto, el **INDOTEL** ha considerado "justo y útil" conocer la calificación de los usuarios respecto de la calidad de los servicios que reciben;

**CONSIDERANDO:** Que la Recomendación E.802 de la UIT-T establece que *una política de medición debe tener en cuenta todos los parámetros que influyen en la calidad de servicio resultante, incluidos los dos extremos de la comunicación y los aspectos vinculados a la arquitectura de red de telecomunicación. Por consiguiente, para tener una visión lo más completa posible de la calidad del servicio habrá que recurrir tanto a las mediciones objetivas como a las subjetivas;*

**CONSIDERANDO:** Que existen aspectos de la calidad de los servicios que no pueden medirse a través de medios técnicos y la única forma de conocerse es a través de mediciones subjetivas a los usuarios, como por ejemplo aspectos relacionados a la precisión de la facturación, la calidad de la atención al cliente o la pertinencia de las respuestas de las oficinas de asistencias;

**CONSIDERANDO:** Que es prudente señalar que esta herramienta es utilizada por la mayoría de reguladores en todo el mundo, de la región de Latinoamérica podemos citar México, Colombia, entre otros. No obstante, este organismo colegiado entiende pertinente aclarar que las encuestas no son el único instrumento disponible para probar o invalidar una medición técnica de los parámetros realizada por las prestadoras, puesto que el mismo artículo quinto de la norma lista, de manera enunciativa, los diferentes mecanismos de comprobación de la información suministrada por las prestadoras; pero esto no inhabilita el uso de este método de recolección de información con el propósito de motivar y sustentar la adopción de medidas entorno a la calidad de los servicios o como complemento a los demás mecanismos de medición para el proceso la comprobación de la información suministrada;

**CONSIDERANDO:** Que con relación a los argumentos respecto de posible error en la apreciación de los usuarios sobre las condiciones de calidad en las que se prestan los servicios, bajo el argumento de que éstos pueden ignorar condiciones de *cobertura, calidad del equipo, estatus y condiciones del servicio contratado, entre otros*, este órgano regulador se ve en el deber de puntualizar que estas desviaciones en la apreciación de los usuarios tendría lugar frente a clientes que no cuenten con información suficiente sobre las condiciones de prestación de los servicios, obligación ésta de carácter constitucional y que recae bajo la exclusiva responsabilidad de su proveedor de servicios;

**CONSIDERANDO:** Que respecto de los argumentos sobre la objetividad, exactitud y actualidad de las encuestas que pueda llevar a cabo este órgano regulador, este Consejo Directivo debe resaltar que la realización de encuestas a usuarios por parte del **INDOTEL** no es una actividad que le es indiferente. En el pasado este órgano regulador ha realizado encuestas de satisfacción y publicado sus resultados, sin que hasta la fecha ningún regulado haya notificado oposición alguna. Nos parece desproporcionado fundamentar un recurso de reconsideración sobre la asunción de que el **INDOTEL** no respetaría las buenas prácticas en materia de elaboración de encuestas. Particularmente, sobre el elemento de actualidad, este Consejo Directivo reitera que tal y como señala la norma, la publicación de resultados se hará respecto de los indicadores de calidad, y las encuestas constituyen métodos de comparación;

**CONSIDERANDO:** Que respecto del test de razonabilidad que ha sido reconocido por el Tribunal Constitucional dominicano como método para determinar la razonabilidad de una ley o acto administrativo, cabe decir que la norma cumple con cada uno de los parámetros fijados por esa alta Corte, toda vez que como se ha indicado, en cuanto al *análisis del fin buscado por la medida*, la utilización de encuestas como método subjetivo responde a recomendaciones internacionales que sugieren la necesidad de que los reguladores cuenten con análisis completos sobre la calidad del servicio, que abarque tanto métodos subjetivos como objetivos; respecto del *análisis del medio empleado*, como se ha apuntado de la única manera de ensanchar el espectro de valoración de los condicionamientos técnicos es mediante la inclusión de aspectos subjetivos, por tanto las encuestas se constituyen en medios idóneos a tales fines; y finalmente, en lo relativo al *análisis de la relación entre el medio y el fin*, debe señalarse que la razón por la que UIT recomienda la realización de encuestas es porque nadie es más idóneo para dar información sobre un servicio que aquel que lo recibe;

### **Artículo 11. Violaciones y Sanciones**

**CONSIDERANDO:** Que con respecto a lo estipulado en el artículo 11 de la Norma recurrida, **ALTICE**, expone en sus comentarios lo transcrito a continuación:

*En cuanto a las violaciones y sanciones, tal y como hemos indicado a lo largo del presente Recurso de Reconsideración, queda evidenciada la relación desproporcionadas (sic) que existe entre las obligaciones / responsabilidades de las prestadoras y la metodología de verificación considerada por el INDOTEL, ya que la Norma establece métricas de red, pero verificaciones de campo. Aunque la inclusión del protocolo que será elaborado pudiera mitigar ciertas disparidades entre medición y comprobación, la Norma establece a priori y sin considerar un proceso o prueba en contrario que la violación a términos que por demás aún no se encuentran claramente definidos,*

*constituyen una falta muy grave según las disposiciones del artículo 105 de la Ley, todo lo cual deriva en una evidente extralimitación de las facultades del INDOTEL y error en derecho, constituyendo además una violación a los principios de la Administración Pública según fuera establecido por el artículo 138 de la Constitución Dominicana que dice:*

*La Administración Pública está sujeta en su actuación a los principios de eficacia, jerarquía, **objetividad, igualdad, transparencia**, economía, publicidad y coordinación, con sometimiento pleno al ordenamiento jurídico del Estado. (resaltado es nuestro)*

**CONSIDERANDO:** Que en lo referente al argumento presentado por **ALTICE** respecto de que el **INDOTEL** perpetra una extralimitación de sus facultades y comete un error en derecho, incurriendo en una violación a los principios de la Administración Pública y en particular al artículo 138 de la Constitución, se hace necesario realizar las algunas precisiones;

**CONSIDERANDO:** Que el **INDOTEL** en su calidad de órgano regulador de las telecomunicaciones, de conformidad con la facultad conferida por la Ley 153-98, es el organismo encargado de regular los parámetros de los servicios de telecomunicaciones, como bien lo indica el literal o) del artículo 78 al disponer como una de las funciones del regulador la de *dictar normas técnicas que garanticen la compatibilidad técnica, operativa y funcional de las redes públicas de telecomunicaciones, la calidad mínima del servicio y la interconexión de redes;*

**CONSIDERANDO:** Que, asimismo, el citado artículo 78 establece como facultades adicionales del órgano regulador, *h) Controlar el cumplimiento de las obligaciones de los concesionarios de servicios públicos de telecomunicaciones y de los usuarios del espectro radioeléctrico, resguardando en sus actuaciones el derecho de defensa de las partes; k) Aplicar el régimen sancionador ante la comisión de faltas administrativas previstas en la presente ley y sus reglamentos; y r) Ejercer las facultades de inspección sobre todos los servicios, instalaciones y equipos de telecomunicaciones;*

**CONSIDERANDO:** Que cabe destacar dentro de las funciones que tiene este Consejo Directivo, según estipula el artículo 84 de la LGT, se contemplan las siguientes: *f) Adoptar las medidas precautorias y correctivas a las que se refiere la presente ley dentro del contexto de su régimen sancionador; e i) Imponer los cargos por incumplimiento derivados de faltas calificadas como graves y muy graves;*

**CONSIDERANDO:** Que la LGT en el literal “c” del artículo 30, incorporó a las concesiones vigentes obligaciones esenciales adicionales a las contenidas en sus respectivos contratos de concesión, dentro de las que se encuentra la prestación de los servicios en las condiciones de calidad que fije el órgano regulador, al establecer específicamente que: (...) *serán obligaciones esenciales de los concesionarios (...): c) La prestación del servicio a los interesados que lo soliciten dentro de la zona de servicio, en condiciones no discriminatorias, en los plazos y con las condiciones de calidad que fijen sus concesiones o el órgano regulador en los reglamentos pertinentes;*

**CONSIDERANDO:** Que en ese sentido, conforme lo dispuesto por el artículo 105 literal n) de la Ley No. 153-98, se considera una falta muy grave: El incumplimiento de las condiciones esenciales establecidas en el contrato de concesión;

**CONSIDERANDO:** Que contrario al planteamiento de **ALTICE**, este Consejo Directivo no aprecia ninguna violación a mandato legal o constitucional en lo decidido por la Resolución No. 016-15. Como se ha probado previamente, las actuaciones de este órgano regulador se han manifestado dentro del marco de sus competencias; y en consecuencia, la normativa legal aprobada en todos sus aspectos respeta los derechos de las prestadoras de servicios de telecomunicaciones y se encuentra totalmente apegada al debido proceso establecido por el artículo 69 de la Constitución, así como en conformidad con los principios de la Administración Pública, en particular con los establecidos por el artículo 138 de la Constitución;

### **Artículo 13. De la entrada en vigencia**

**CONSIDERANDO:** Que por su parte la Prestadora **CLARO**, luego de verter sus distintas opiniones sobre la resolución siendo objeto de reconsideración, sólo recurre el artículo 13 de la Norma aprobada mediante la Resolución No. 016-15 y señala en su escrito lo transcrito a continuación:

*“(…) dado el alto costo económico y el tiempo de implementación que conllevarían los cambios propuestos en esta norma, debido a la adquisición de equipos y sistemas que habría que hacer, a la contratación de personal externo especializado, a los entrenamientos al personal interno para la realización y documentación de las pruebas de campo, a los cambios en los procedimientos internos y sistemas que ameritan implementaciones tecnológicas y una importante disposición presupuestaria, por los costos que conlleva toda implementación o modificación de sistema y adquisición de equipos, **CLARO** expuso en sus comentarios y observaciones que esas razones le impedirían cumplir con la entrega de algunos reportes que se exigen en la norma, para los cuales habría que gestionar con suplidores externos una solución técnica que nos permita la obtención de dichos reportes. Estos suplidores externos tienen a su cargo, con la supervisión y seguimiento de **CLARO**, el mantenimiento de nuestros sistemas, y ello conllevaría, además del costo de la inversión (alrededor de **Seiscientos Mil Dólares (US\$600,000.00)** que actualmente no está presupuestada), un plazo de implementación que rondaba los doce (12) meses como mínimo.*

*Así las cosas, **CLARO** propuso que el plazo de entrada en vigencia de la norma, luego de aprobada, se estableciera en 12 meses. Aceptado esto, **CLARO** estaría preparada para cumplir la norma en su totalidad.*

*Esta propuesta de **CLARO** no fue aceptada y, por el contrario, el Artículo 13 de la Resolución No. 016-15, dispone un plazo de entrada en vigencia de seis (6) meses. Consecuentemente, se requiere disponer del plazo solicitado en nuestros comentarios y observaciones, para poder estar preparados técnicamente para cumplirla.*

Para **CLARO** resultaría materialmente imposible de cumplir con la totalidad de los reportes exigidos en la norma, debido al tiempo que le conllevaría la adecuación técnica exigida para medir y reportar los indicadores exigidos por la Resolución No. 016-15. Para que se tenga una idea, solamente el proceso de licitación, evaluación técnica de los suplidores y adquisición del hardware necesario conllevaría unos sesenta (60) días, amén del tiempo que conllevaría la implementación.

En este corto plazo dispuesto para la entrada en vigencia de la norma contenida en la Resolución No. 016-15, se hace materialmente imposible para **CLARO** cumplir con los requerimientos de algunos de los reportes exigidos, debido al proceso para la adquisición del hardware que tenemos que realizar y las instalaciones, adecuación de los sistemas y plataforma tecnológica que debemos hacer en nuestra red para cumplir lo dispuesto en la Resolución No. 016-15.

Esta Resolución, que ordena hacer algo materialmente imposible, se convertiría en una decisión ilegal, pues viola el criterio o principio de la razonabilidad, el cual se impone en Derecho. Una aplicación de este principio es la máxima que reza "a lo imposible nadie está obligado". Este principio exige la condición de razonabilidad en la aplicación de toda ley. Esto es, las personas no quedan sujetas al total capricho de las autoridades o de los poderes del Estado; y no siempre ha de considerarse bueno, justo o razonable lo que el legislador estatuye<sup>12</sup>.

El principio de razonabilidad expresa que las leyes deben ser justas, útiles y razonables. Ordena que las leyes adjetivas para su validez deban ser contentivas de esos valores.<sup>13</sup> A la luz de lo establecido en el Artículo 97 de la Ley General de Telecomunicaciones (Ley No. 153-98), estaríamos frente a un error de derecho, al pretender obligarnos al cumplimiento de una resolución que, por su imposibilidad material de aplicación, se convertiría en ilegal. De igual modo, estaríamos ante una falta de fundamento sustancial en los hechos de la causa, pues no se justifica en la Resolución 016-15 las razones por las cuáles se dispone un plazo tan corto para la entrada en vigencia, cuando hemos expuesto (**no solo CLARO, sino todo el sector, conforme hemos visto en los considerandos**) con razones objetivas de aplicación en la práctica, que son perfectamente comprobables, que para la adecuación de los sistemas e implementación de los requerimientos técnicos conforme a lo exigido se hace necesario contar con un plazo de, por lo menos, doce (12) meses.

Tal cual ha ocurrido siempre, nuestra empresa, comprometida desde hace más de 80 años con brindar a sus clientes la mejor calidad en sus servicios, está en la mejor disposición de cumplir con esta normativa como lo ha estado haciendo en los términos actuales con la Resolución No. 129-06. Para esto, debemos prepararnos con las herramientas correspondientes y ello, como es bien sabido por todos, implica un largo proceso que va desde la adquisición de dichas herramientas para la adecuación, hasta la implementación de la misma.

---

<sup>12</sup> Cassane, J. C. Derecho Administrativo. II, Pág. 28).

<sup>13</sup> Suprema Corte de Justicia, Sentencia No. 12, del 9 de febrero de 2000.

En el plazo de seis (6) meses, **CLARO** solamente podría cumplir con el reporte de los siguientes indicadores:

**RED MÓVIL**

Servicio de Voz	Proporción de Llamadas Fallidas (PLLF) Unsuccessfull Call Radio
	Proporción de Llamadas Interrumpidas (PLLI) Call Drop Rate
	Calidad de Conexión de Voz (Voice Quality)
	Tiempo de Establecimiento de Llamadas (TELL) Call Set Up Time
SMS	Proporción de SMS con éxito (Successful SMS Ratio)
INTERNET	Velocidad de transmisión de Datos Conseguida ( VTDC) - Data Transmission speed achieved de Redes 3G & 2G
	Tasa Transmisiones de datos fallidos( TTDF) - Unsuccessful data transimition ratio

**RED FIJA**

Servicio de Voz	Proporción de Llamadas Fallidas (PLLF) Unsuccessfull Call Radio
	Tiempo de Establecimiento de Llamadas (TELL) Call Set Up Time

Es imposible para **CLARO** poder cumplir en el plazo de seis (6) meses dispuestos por la Resolución No. 016-15 con el reporte de los siguientes indicadores:

**RED MÓVIL**

SMS	Tiempo de entrega de Mensajes de Texto SMS de extremo a extremo ( TESMS)
INTERNET	Velocidad de transmisión de Datos Conseguida ( VTDC) - Data Transmission speed achieved en LTE
	Retardo (tiempo de transmisión de una via) - Delay



**RED FIJA**

Servicio de Voz	Proporción de llamadas Interrumpidas (PLLI) Call Drop Rate
	Calidad de Conexión de Voz (Voice Quality)
INTERNET	Velocidad de transmisión de Datos Conseguída ( VTDC) - Data Transmission speed achieved
	Tasa Transmisiones de datos fallidos( TTDF) - Unsuccessful data transimition ratio
	Retardo (tiempo de transmisión de una vía) - Delay

En ese sentido, ante la imposibilidad material de poder cumplir técnicamente en el plazo de seis (6) meses con los reportes de los indicadores anteriormente citados y considerando factores como la adecuación técnica exigida para medir y reportar los indicadores exigidos por la Resolución No. 016-15, a saber: el proceso de licitación y evaluación técnica de los suplidores, adquisición del hardware y software, tiempo de implementación, las modificaciones de sistemas y procesos internos y la veda tecnológica que realizan todas las prestadoras desde principios de diciembre hasta principios de enero del año siguiente, con la finalidad de salvaguardar el normal desarrollo de los servicios de telecomunicaciones en la época navideña, consideramos necesario que el Consejo Directivo del **INDOTEL** nos otorgue un plazo de implementación no menos de 12 meses, por lo que **CLARO** solicita al Consejo Directivo del **INDOTEL** lo siguiente:

**ÚNICO: RECONSIDERAR** lo dispuesto en el Artículo 13 de la Resolución No. 016-15, sobre el plazo de entrada en vigencia, y disponer su modificación para que la entrada en vigencia se establezca en un plazo no menor a doce (12) meses para los reportes de indicadores citados más abajo, en virtud de que el plazo de seis (6) meses otorgado por la Resolución No. 016-15 resulta extremadamente corto e insuficiente, y por lo tanto haría materialmente imposible que **CLARO** pueda cumplir con la Resolución No. 016-15 en cuanto los reportes de indicadores siguientes, para los cuales se solicita un plazo de doce (12) meses.

**RED MÓVIL**

SMS	Tiempo de entrega de Mensajes de Texto SMS de extremo a extremo ( TESMS)
INTERNET	Velocidad de transmisión de Datos Conseguída ( VTDC) - Data Transmission speed achieved en LTE
	Retardo (tiempo de transmisión de una vía) - Delay

### **RED FIJA**

Servicio de Voz	<i>Proporción de llamadas Interrumpidas (PLLI) Call Drop Rate</i>
	<i>Calidad de Conexión de Voz (Voice Quality)</i>
INTERNET	<i>Velocidad de transmisión de Datos Conseguida ( VTDC) - Data Transmission speed achieved</i>
	<i>Tasa Transmisiones de datos fallidos( TTDF) - Unsuccessful data transimitio ratio</i>
	<i>Retardo (tiempo de transmisión de una via) - Delay</i>

*Quedamos a su disposición para aclarar o discutir con nuestros equipos técnicos (de **INDOTEL** y **CLARO**) cualquier aspecto respecto al proceso de adecuación e implementación.*

**CONSIDERANDO:** Que finalizando con los comentarios recibidos en relación a este artículo, tenemos que, la Prestadora de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **ALTICE**, al respecto a la entrada en vigencia de la Norma, señala que a su entender que *el plazo de entrada en vigencia debe ser por lo menos de doce (12) meses a partir de su publicación y no antes*; así como de igual forma, solicita considerar la posibilidad de suspender la entrada en vigencia de la Norma hasta tanto no se cree el protocolo establecido por el artículo 5.3 de la misma;

**CONSIDERANDO:** Que este órgano regulador de las telecomunicaciones, en lo referente al plazo de entrada en vigencia de la **NORMA DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA Y ACCESO A INTERNET**, ha decidido rechazar dicha solicitud, toda vez que los indicadores de calidad solicitados no constituyen información diferente de aquellas que son habitualmente recolectados por las empresas para el desarrollo habitual de sus negocios, adicionalmente, este Consejo Directivo ha debido tener en cuenta que desde que se publicó la norma hasta la fecha se han vencido *de facto* los plazos que las prestadoras había solicitado para prórroga, por tanto, quedaría sin objeto otorgar plazos adicionales para la entrada en vigencia de una norma cuando las circunstancias se han encargado de extender el plazo que las prestadoras han tenido para organizar la información que han de proveer al órgano regulador. Desde este punto de vista, este Consejo Directivo entiende que a la fecha la industria está en plena capacidad de cumplir con esta norma que ha tenido carácter ejecutivo y ejecutorio desde marzo de este año;

**CONSIDERANDO:** Que, luego de ponderar las motivaciones, argumentos y fundamentos de hecho y derecho en los que se basan los recursos de reconsideración incoados por las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, **CLARO, ALTICE y VIVA**, este Consejo Directivo resolverá de la manera que se indica a continuación sobre los aspectos

que le han sido planteados, en atención a las consideraciones que ha expuesto a lo largo de este acto administrativo.

**VISTA:** La Constitución de la República Dominicana, proclamada el 13 de junio de 2015;

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

**VISTA:** La Ley General de Acceso a la Información Pública, No. 200-04, del 28 de julio de 2004;

**VISTA:** La Resolución No. 129-06, de fecha 1° de agosto de 2006, que aprueba la **NORMA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SEGURIDAD DE LA RED**;

**VISTA:** La Resolución No. 196-05, de fecha 14 de diciembre de 2005, que aprueba el **Plan Técnico Fundamental de Tasación**;

**VISTA:** La Resolución No. 197-05, de fecha 14 de diciembre de 2005, que aprueba el **Plan Técnico Fundamental de Acceso**;

**VISTA:** La Resolución No. 205-05, de fecha 21 de diciembre de 2005, que aprueba el **Plan Técnico Fundamental de Transmisión**;

**VISTA:** La Resolución del Consejo Directivo del **INDOTEL** No. 003-05, de fecha 13 de enero de 2005, que aprueba la **Norma que regula el procedimiento de calificación y el trato a ser otorgado por el INDOTEL a la información confidencial presentada por las empresas de servicios públicos de telecomunicaciones**;

**VISTA:** La Resolución del Consejo Directivo del **INDOTEL** No. 141-10, de fecha 19 de octubre de 2010, que aprueba la **Norma que regula los indicadores estadísticos del sector telecomunicaciones en la República Dominicana**;

**VISTO:** El Reglamento General del Servicio Telefónico aprobado mediante la Resolución del Consejo Directivo No. 110-12 y modificado en algunos de sus artículos mediante la Resolución del Consejo Directivo No. 003-13;

**VISTA:** La Resolución del Consejo Directivo del **INDOTEL** No. 016-15, de fecha 8 de julio de 2015, "que aprueba la **NORMA DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA Y ACCESO A INTERNET**";

**VISTAS:** Las recomendaciones del Sector de Normalización de la Unión Internacional de las Telecomunicaciones (UIT);

**VISTO:** El Recurso de Reconsideración interpuesto por la Prestadora de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **CLARO**, en fecha 2 de octubre de 2015;

**VISTO:** El Recurso de Reconsideración interpuesto por la Prestadora de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **ALTICE**, en fecha 5 de octubre de 2015;

**VISTO:** El Recurso de Reconsideración interpuesto por la Prestadora de Servicios Públicos

de Telecomunicaciones **VIVA**, en fecha 5 de octubre de 2015.

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

**RESUELVE:**

**PRIMERO: ORDENAR**, de oficio, la fusión de los recursos de reconsideración interpuestos por **i) COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A. (CLARO)**, **ii) ALTICE HISPANIOLA, S. A. (ALTICE)** y **iii) TRILOGY DOMINICANA, S. A. (VIVA)**, contra la resolución No. 016-15, dictada por este Consejo Directivo con fecha 8 de julio de 2015, por estar dirigidos a impugnar el mismo acto administrativo, con identidad de causa y objeto.

**SEGUNDO: DECLARAR** bueno y válido, en cuanto a la forma los recursos de reconsideración interpuestos por **i) COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A. (CLARO)**, **ii) ALTICE HISPANIOLA, S. A. (ALTICE)** y **iii) TRILOGY DOMINICANA, S. A. (VIVA)**, contra la resolución No. 016-15, dictada por este Consejo Directivo con fecha 8 de julio del año 2015, por haber sido intentados observando las formalidades establecidas en la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98.

**TERCERO:** En cuanto al fondo, **RECHAZAR** las conclusiones y pedimentos presentados, **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A. (CLARO)**, **ii) ALTICE HISPANIOLA, S. A. (ALTICE)** y **iii) TRILOGY DOMINICANA, S. A. (VIVA)**, en sus respectivos recursos de reconsideración, por los motivos y consideraciones expuestos en el cuerpo de la presente resolución.

**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** la notificación de la presente resolución a las entidades recurrentes: **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A.**, **ALTICE HISPANIOLA, S. A.** y **TRILOGY DOMINICANA, S. A.**

**SEXTO: DISPONER** la publicación de la presente resolución 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, a unanimidad de votos por el Consejo Directivo del **Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)**. En la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la

República Dominicana, hoy día veinticuatro (24) del mes de abril del año dos mil diecinueve (2019).

Firmados:

**Nelson Guillén Bello**  
Presidente del Consejo Directivo

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

**Marcos Peña Rodríguez**  
Miembro del Consejo Directivo

**Fabricio Gómez M.**  
Miembro del Consejo Directivo

**Josari Cedeño**  
Secretaria *ad hoc* del Consejo Directivo