

INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL)

RESOLUCIÓN No. 047-17

QUE CONOCE DE LOS RECURSOS DE RECONSIDERACIÓN INTERPUESTOS POR LAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES ALTICE HISPANIOLA, S. A. (ORANGE DOMINICANA), COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A. (CLARO), TRICOM, S. A. (TRICOM), y TRILOGY DOMINICANA, S. A. (VIVA), CONTRA LA RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO NO. 013-17: “QUE APRUEBA EL REGLAMENTO PARA LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS ENTRE LOS USUARIOS Y LAS PRESTADORAS DE LOS 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 los recursos de reconsideración interpuestos por las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A. (CLARO), ALTICE HISPANIOLA, S. A. (ORANGE DOMINICANA), TRICOM, S. A. (TRICOM) y TRILOGY DOMINICANA, S. A. (VIVA)**, contra la Resolución No. 013-17, que aprueba el “Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los servicios Públicos De Telecomunicaciones”.

Antecedentes. -

1. El 11 de enero del año 2002, el Consejo Directivo del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (**INDOTEL**) dictó su Resolución No. 001-02, que aprobó el Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, resolución ésta que fue publicada en fecha 15 de enero del 2002, en los Periódicos “Listín Diario” y El “Nacional” y que modificó aquel aprobado mediante resolución No. 071-01 de fecha 9 de noviembre de 2001;
2. Mediante la Resolución No. 124-05 de fecha 25 de agosto de 2005, el Consejo Directivo del **INDOTEL**, aprobó “las modificaciones introducidas al Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”, la cual fue publicada en el periódico “Listín Diario”, en fecha 8 de septiembre de 2005;
3. El 3 de noviembre de 2005, fue aprobada la Resolución del Consejo Directivo No. 171-05, en la cual, se conoce el recurso de reconsideración interpuesto en ese entonces por **VERIZON DOMINICANA, C. POR A.**, en contra de la resolución no. 124-05, dictada por el consejo directivo del **INDOTEL** en fecha veinticinco (25) de agosto del año dos mil cinco (2005), “que aprueba las modificaciones introducidas al reglamento para la solución de controversias entre los usuarios y las prestadoras

de los servicios públicos de telecomunicaciones”; siendo la misma publicada el 15 de noviembre de 2005, en el periódico “El Caribe”;

4. El 15 de julio de 2015, fue aprobada la Resolución del Consejo Directivo No. 019-15 mediante la cual dio inicio al proceso de Consulta Pública para la modificación del “Reglamento para la Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”.
5. El 23 de julio de 2015, fue publicado en el periódico de circulación nacional “El Caribe”, un aviso haciendo de público conocimiento la aprobación de la aludida Resolución del Consejo Directivo No. 019-15, y de esta forma dio formal inicio al plazo de treinta (30) días calendario concedido para fines de consulta pública en el ordinal “Segundo” del dispositivo de la referida resolución, con el objetivo de que los interesados presentaren ante el **INDOTEL** las observaciones y comentarios que estimen convenientes, referentes a la modificación del “Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”;
6. En respuesta a esta publicación, el día 18 de agosto de 2015, el usuario **JUNIOR SANTOS**, mediante correo electrónico identificado con el número 144241, depositó sus comentarios y observaciones a la propuesta regulatoria puesta en consulta a través de la Resolución del Consejo Directivo No. 019-15;
7. Que, en ocasión de dicho proceso, el día 21 de agosto de 2015, fueron recibidos en las oficinas del **INDOTEL**, los comentarios y observaciones realizados por parte de **TRILOGY DOMINICANA, S. A. (VIVA)**, contenidos en la correspondencia identificada con el No. 144427, remitida por la Vicepresidenta Legal & Regulatorio de dicha prestadora, Claudia García Campos;
8. De igual modo, el 21 de agosto de 2015, la prestadora de servicios públicos de telecomunicaciones **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A. (CLARO)**, remitió sus observaciones a la propuesta regulatoria, mediante correspondencia, marcada con el número 144426, debidamente firmada por la señora Katia Saud en representación de su Director Regulatorio, Robinson Peña Mieses;
9. Por su parte, el 21 de agosto de 2015, la prestadora **TRICOM, S. A. (TRICOM)** a través de su Vicepresidenta de Relaciones Institucionales, Desiree Logroño, mediante la correspondencia identificada con el número 144418, depositó sus comentarios y observaciones a la referida propuesta regulatoria;
10. Asimismo, el 21 de agosto de 2015, mediante la comunicación marcada con el número de correspondencia 144419, **ALTICE HISPANIOLA, S. A. (ORANGE DOMINICANA)**, depositó ante el **INDOTEL** debidamente representada por su Asesora Legal & Regulatorio, Vanessa Geraldo Báez, sus comentarios y observaciones a la citada propuesta de modificación;
11. El 21 de agosto de 2015, la prestadora **WIND TELECOM S. A. (WIND)**, remitió sus observaciones a la propuesta regulatoria, a través de su correspondencia

identificada con el No. 144428, debidamente firmada por sus representantes Licenciada Cindy Guerrero y el Dr. Félix Jáquez;

12. Que finalmente, al respecto del indicado proceso, en fecha 3 de septiembre de 2015, fueron recibidos en el **INDOTEL**, los comentarios y observaciones realizados por parte del **Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (PRO CONSUMIDOR)**, por medio de la correspondencia identificada con el No. 144766, debidamente firmada por su Consejo Directivo conformado por los señores, Dra. Anina Del Castillo, Dr. Nelson Gómez Moscat, Dra. Circe Almánzar Melgen, Licda. Odile Minino Bogaert, Licda. Zoila González de Gutiérrez, Licda. Alfonsina Cuesta, Lic. Salvador Polanco y Licda. Altagracia Paulino;
13. En respuesta a los comentarios y sugerencias recibidos por parte de las aludidas entidades, el día 8 de noviembre de 2016, a través de la Dirección Ejecutiva del **INDOTEL**, fueron remitidas de forma individual a **TRICOM S. A. (TRICOM)**, **TRILOGY DOMINICANA, S. A. (VIVA)**, **WIND TELECOM, S. A. (WIND)**, el **INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR (PRO CONSUMIDOR)**, **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A. (CLARO)**, **ALTICE HISPANIOLA S. A. (ORANGE DOMINICANA)**, así como una comunicación electrónica al usuario **JUNIOR SANTOS**; las invitaciones a participar en la celebración de una audiencia pública para conocer de los comentarios y observaciones realizados por escrito a la ya indicada resolución, referentes a la modificación del “Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”;
14. En consecuencia, el día 10 de noviembre de 2016, fue publicado en el periódico de circulación nacional “El Día” un aviso haciendo de público conocimiento la convocatoria a la audiencia pública sobre la Resolución del Consejo Directivo No. 019-15, con el objetivo de que los interesados pudieran presentar de forma verbal ante el **INDOTEL**, los comentarios y observaciones realizados por escrito a la citada propuesta normativa, referentes a la modificación del “Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”, fijándose para ello la fecha del miércoles 23 de noviembre de 2016 a las 11:00 A. M., en el auditorio del Centro Cultural de las Telecomunicaciones Ing. Álvaro Nadal Pastor (CCT) del **INDOTEL**;
15. Llegado el día, en fecha 23 de noviembre de 2016, fue celebrada en las instalaciones del CCT del **INDOTEL** la audiencia pública previamente convocada, contando con la presencia de: **TRILOGY DOMINICANA, S. A. (VIVA)**, **ALTICE HISPANIOLA, S. A. (ORANGE DOMINICANA)**, **TRICOM, S. A. (TRICOM)**, **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A. (CLARO)**, **WIND TELECOM S. A. (WIND)**, **LA FUNDACIÓN POR LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR (FUNDECOM)**, y **EL INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (PRO CONSUMIDOR)**, a través de sus respectivos representantes;
16. Durante la celebración de la Audiencia Pública, a solicitud de las partes presentes, listadas precedentemente, el Consejo Directivo otorgó un plazo de 15 días calendario a fin de que los interesados que participaron durante el proceso de Consulta Pública pudieran remitir sus comentarios adicionales sobre la propuesta de modificación del citado Reglamento;

17. En virtud de lo anterior, el 1 de diciembre de 2016, la **FUNDACIÓN POR LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR (FUNDECOM)**, a través de su Directora Ejecutiva Alfonsina Cuesta, mediante la correspondencia identificada con el No. 158965, depositó sus comentarios y observaciones a la propuesta regulatoria objeto de consulta pública en esta ocasión;
18. Asimismo, el 8 de diciembre de 2016, la prestadora **TRILOGY DOMINICANA, S. A. (VIVA)**, a través de sus representantes acreditados, Lic. Claudia García Campos, Cynthia Joa Rondón y Christian Pérez Taveras, mediante la correspondencia marcada con el número 159282, depositó su escrito de ampliación a los comentarios vertidos en la audiencia pública sobre la resolución del Consejo Directivo No. 019-15, celebrada el 23 de noviembre de 2016;
19. Finalmente, el 9 de diciembre de 2016, por medio de la comunicación marcada con el número de correspondencia 159310 el **Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (PRO CONSUMIDOR)**, remitió vía correo electrónico, a través de la señora Leidy De la Cruz, sus observaciones adicionales a la citada Resolución;
20. Por consiguiente, este Consejo Directivo, partiendo de los documentos y manifestaciones hechas por las partes involucradas, se pronunció sobre los comentarios y observaciones recibidos en torno a la citada propuesta reglamentaria, honrando de este modo el derecho a la participación consagrado en la legislación vigente de la República Dominicana y sus procedimientos internos.
21. Así, con posterioridad a la celebración de la referida audiencia, el Consejo Directivo del órgano regulador dictó el día 22 de febrero de 2017, su Resolución No. 013-17, que aprueba de manera definitiva las modificaciones al Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, ordenando, entre otros asuntos, su publicación en un diario de amplia circulación nacional, misma que fue ejecutada el día 15 de marzo de 2017 a través del periódico El Caribe;
22. Producto de la culminación del proceso de Consulta Pública y posterior dictamen de la Resolución No. 013-17, misma que aprobó el nuevo Reglamento para la Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras, fueron recibidos en el **INDOTEL** diversos recursos de reconsideración tendentes a la modificación de determinadas disposiciones del indicado reglamento;
23. En ese sentido, el día 27 de marzo de 2017, la prestadora **ALTICE HISPANIOLA, S. A. (ORANGE DOMINICANA)**, depositó un recurso de reconsideración contra la resolución No. 013-17, mediante el cual solicitó al Consejo Directivo de este órgano regulador lo siguiente:

*“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. 013-17 emitida por el Consejo Directivo del **INDOTEL**, en fecha 22 de febrero de 2017, en virtud de la

cual se aprueba del Reglamento para Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones por los motivos expuestos precedentemente.

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

24. Por otro lado, el día 24 de marzo de 2017, la prestadora **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A. (CLARO)**, depositó a su vez un Recurso de Reconsideración contra la mencionada la Resolución No. 013-17, mediante el cual solicitó al **INDOTEL** lo siguiente:

“EN CUANTO A LA FORMA:

PRIMERO: DECLARAR *regular y válido el presente Recurso de Reconsideración, contra la Resolución No. 013-17, que aprueba el Reglamento para la Solución de Controversias entre los usuarios y las prestadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones, por haber sido interpuesto en tiempo hábil y de conformidad con las disposiciones exigidas por la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98.*

EN CUANTO AL FONDO:

ÚNICO: RECONSIDERAR *lo dispuesto en el Artículo 5.23 y 5.28 de la Resolución No. 013-17, respecto a la rescisión del contrato sin pago de penalidad y el período de prueba de siete (7) días, acogiendo las modificaciones propuestas, conforme hemos explicado y solicitado más arriba.”*

25. En fecha 28 de marzo de 2017, la prestadora de servicios públicos de Telecomunicaciones **TRICOM, S. A. (TRICOM)**, depositó formal Recurso de Reconsideración contra la Resolución del Consejo Directivo No. 013-17, el cual concluye solicitando a este Órgano Regulador, lo siguiente:

“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 y que consecuentemente se **ORDENE** la modificación del texto normativo en cuanto a los aspectos presentados por medio del presente recurso de Reconsideración a la Resolución Núm. 013-17 emitida por el Consejo Directivo del **INDOTEL** en fecha 22 de febrero de 2017 en virtud de la cual se aprueba el Reglamento para Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones por los motivos antes expuestos.”*

26. Por último, el día 27 de marzo de 2017, la prestadora **TRILOGY DOMINICANA, S. A. (VIVA)**, presentó ante este órgano regulador su Recurso de Reconsideración en

contra de la referida Resolución No. 013-17, a través del cual solicita al Consejo Directivo 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, **REVOCAR** las previsiones de los numerales 24, 25, 26, 27 y 28 del Artículo 5 del Reglamento contemplado en la Resolución No. 013-17 emitida por el Consejo Directivo del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones en fecha veintidós (22) de febrero del dos mil diecisiete (2017) “QUE APRUEBA EL REGLAMENTO PARA LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS ENTRE LOS USUARIOS Y LAS PRESTADORAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES”, pues exceden el mandato del Artículo 79 de la LGT y su adopción no estuvo sometida al proceso de consulta pública requerido por el Artículo 93 de la LGT, en consideración con los argumentos de derecho y facticos planteados en el cuerpo de la presente instancia;

TERCERO: En cuanto al fondo, **ENMENDAR** las siguientes previsiones de la Resolución No. 013-17 emitida por el Consejo Directivo del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones en fecha veintidós (22) de febrero del dos mil diecisiete (2017) “QUE APRUEBA EL REGLAMENTO PARA LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS ENTRE LOS USUARIOS Y LAS PRESTADORAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES” que se enumeran en el presente ordinal acorde a los planteamientos consignados en la presente instancia y en consideración de los argumentos de derecho y fácticos planteados en el cuerpo de la misma:

- a) El Artículo 5, en su numeral 4, acorde al requerimiento consignado en el párrafo 37 de la presente instancia;
- b) El Artículo 5, en su numeral 11 acorde al requerimiento consignado en el párrafo 42 de la presente instancia;
- c) El Artículo 5, en su numeral 12 acorde al requerimiento consignado en el párrafo 45 de la presente instancia;
- d) El Artículo 5, en su numeral 13 acorde al requerimiento consignado en el párrafo 51 de la presente instancia;
- e) El Artículo 13, en sus numerales 1 y 2 acorde al requerimiento consignado en el párrafo 70 de la presente instancia;
- f) El Artículo 15, en su numeral 1 acorde al requerimiento consignado en el párrafo 79 de la presente instancia; y
- g) El Artículo 26, en su numeral 23 acorde al requerimiento consignado en el párrafo 81 de la presente instancia.

CUARTO: ORDENAR que el plazo de tres (3) meses otorgados por la Resolución 013-17 para la entrada en vigencia del nuevo RGSCUP 2017 sea calculada a partir de la fecha de notificación de la decisión de ese Consejo Directivo respecto del presente recurso de

reconsideración y/o cualquier otro recurso concerniente a la pieza reglamentaria.”

27. De este modo, y en virtud del apoderamiento realizado a este Consejo Directivo, corresponde que este órgano regulador proceda a ponderar los argumentos que sustentan los precitados Recursos de Reconsideración, a los fines de determinar si los mismos justifican la modificación de determinadas disposiciones del Reglamento para la Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, y así como su ratificación o revocación como acto administrativo objeto de impugnación.

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

CONSIDERANDO: Que el **INDOTEL** es el órgano regulador de las telecomunicaciones de la República Dominicana, creado por la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98 (en lo adelante “Ley”), con el objetivo de regular y supervisar el desarrollo de los servicios públicos de telecomunicaciones en nuestro país; que en aplicación de las disposiciones contenidas en la Constitución Dominicana en su artículo 147.3 “*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*”, por lo que a través de las precitadas leyes, el Estado ha delegado en el **INDOTEL** la regulación del sector de las telecomunicaciones;

CONSIDERANDO: Que, en ese sentido, este Consejo Directivo del **INDOTEL** se encuentra apoderado para conocer cuatro (4) recursos de reconsideración interpuestos de manera separada por las prestadoras **ALTICE HISPANIOLA, S. A. (ORANGE DOMINICANA), COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A. (CLARO), TRICOM, S. A. (TRICOM) Y TRILOGY DOMINICANA, S. A. (VIVA)**, contra la resolución del Consejo Directivo No. 013-17;

CONSIDERANDO: Que el legislador dominicano, ha establecido el marco normativo imperante en el sector y ha determinado el procedimiento a seguir por los administrados para la interposición de recursos contra las decisiones de la Dirección Ejecutiva y de este Consejo Directivo;

CONSIDERANDO: Que en ese sentido, la Ley 107-13 sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimientos Administrativo, contempla en su artículo 4 que parte del derecho a la buena administración consiste en recibir, conforme el procedimiento determinado, las observaciones derivadas a las actuaciones de esta. Esto implica, la intervención en el proceso del dictado y publicación de aquellas normas de carácter general;

CONSIDERANDO: En consecuencia, de conformidad a esta norma común de procedimiento establecida para el dictado de actos administrativos, procede que este Consejo Directivo, previo a cualquier pronunciamiento respecto de los recursos interpuestos en contra de la Resolución del Consejo Directivo No. 013-17: “Que aprueba el “Reglamento para la Solución de Controversias entre los usuarios y las prestadoras de los

servicios públicos de telecomunicaciones”, en primer término, examine su competencia para conocer de los mismos;

CONSIDERANDO: Que en materia administrativa, la doctrina ha definido los recursos administrativos, en sentido amplio, como los remedios o medios de protección puestos a disposición de los administrados, para impugnar los actos *—lato sensu—* y hechos administrativos que los afectan, y defender sus derechos frente a la administración¹;

CONSIDERANDO: Que el “Recurso de Reconsideración” al que hace alusión el artículo 96.1 de la Ley, 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;

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 (...)”*, habilitando por consiguiente la vía recursiva en sede administrativa por ante este órgano regulador;

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, por otra parte, en apego al principio de economía procesal, derivado del principio general de eficacia de la administración, cuando se tramiten dos o más 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, adicionalmente, dentro de los aspectos a tener en cuenta por este Consejo Directivo respecto de los aludidos recursos, se encuentra el determinar si al momento de su interposición se han observado las formalidades establecidas por la Ley, para su admisibilidad;

CONSIDERANDO: Que en el proceso que en esta ocasión nos compete, la precitada normativa establece en su artículo 96, los plazos para la interposición de recursos, resultando aplicable en esta ocasión la computación de los mismos al momento en que se ha puesto a disposición el acto administrativo que dicta la norma general a los terceros;

CONSIDERANDO: Que en ese sentido, el día 15 de marzo de 2017, fue publicado en el periódico de circulación nacional “El Caribe”, un ejemplar de la citada resolución No. 013-17, con cuyo acto el contenido de la resolución en cuestión se hicieron de público conocimiento las disposiciones de nuevo Reglamento para la Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones;

¹ GORDILLO, Agustín. “Tratado de Derecho Administrativo”, Parte General, Buenos Aires, F.D.A., 2013. Pág. 179

CONSIDERANDO: Que, adicionalmente, dando cumplimiento con lo dispuesto en el artículo 15, párrafo II, parte *in fine* de la aludida Ley 107-13, sobre Derechos de las Personas frente a la Administración y Procedimiento Administrativo, el procedimiento común descrito en dicha ley tiene carácter supletorio en los procedimientos administrativos contenidos en leyes sectoriales que no establezcan un procedimiento para el tratamiento del sus procedimientos;

CONSIDERANDO: Que, por consiguiente, la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98 y la Ley 107-13, sobre Derechos de las Personas frente a la Administración y Procedimiento Administrativo constituyen el marco jurídico aplicable y determinan el procedimiento a seguir para la interposición de recursos contra las decisiones del Consejo Directivo del **INDOTEL**, basados en las causas que la misma Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98 determina;

CONSIDERANDO: Que en ese sentido, de acuerdo a lo que establece el citado artículo 96.1 de la Ley, los recursos de reconsideración interpuestos contra las decisiones del Director Ejecutivo y del Consejo Directivo deben ser sometidos dentro del plazo de diez (10) días calendario, contados a partir de la notificación o publicación del acto recurrible;

CONSIDERANDO: Que, por su parte, la parte capital del artículo 53 de la Ley 107-13, sobre Derechos de las Personas frente a la Administración y Procedimiento Administrativo, establece que *“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 Derechos de las Personas frente a la Administración y 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, en ese sentido, la Ley 13-07, que crea el Tribunal Superior Administrativo, 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 adicionalmente, 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, no solo de aquellos con interés representado en ocasión de estos recursos, 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 Derechos de las Personas frente a la Administración y Procedimiento Administrativo, es de 30 días;

CONSIDERANDO: Que los Recursos de Reconsideración interpuestos por **ALTICE HISPANIOLA, S. A. (ORANGE DOMINICANA), COMPAÑÍA DOMINICANA DE**

TELÉFONOS, S. A. (CLARO), TRICOM, S. A. (TRICOM) Y TRILOGY DOMINICANA, S. A. (VIVA), contra la resolución del Consejo Directivo No. 013-17 que dicta la referida norma para la solución de controversias, fueron depositados de manera individual ante el **INDOTEL**, en fechas 24 y 27 de marzo de 2017, respectivamente, por lo que se verifica que los mismos fueron presentados dentro del plazo establecido en la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98 y de la Ley 107-13, sobre Derechos de las Personas frente a la Administración y Procedimiento Administrativo;

CONSIDERANDO: Que, por otro lado, la Ley 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 de la lectura de las motivaciones contenidas en los Recursos de Reconsideración de referencia, puede inferirse que las prestadoras **ALTICE HISPANIOLA, S. A. (ORANGE DOMINICANA), COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A. (CLARO), TRICOM, S. A. (TRICOM) y TRILOGY DOMINICANA, S. A. (VIVA)**, han basado los mismos en el citado artículo 97, particularmente en el literal “c)”, es decir, en un presunto *error de derecho*;

CONSIDERANDO: Que, a continuación, se presentan de manera sucinta las observaciones y comentarios presentados en los Recursos de Reconsideración interpuestos en contra de la resolución del Consejo Directivo No. 013-17, los cuales, serán ponderados y analizados por este Consejo Directivo, a fines de validar si amerita que se adopten cambios sobre la propuesta original del Reglamento para la Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras de los Servicios de Telecomunicaciones;

CONSIDERANDO: Que atendido al esquema anterior, nos referimos de manera inicial al **artículo 4.2** del indicado reglamento, el cual, en su texto dispone lo siguiente:

*“4.2 A los fines del presente artículo, se considera “problema de calidad en el servicio”, aquella irregularidad en la prestación de éste, que derive del inadecuado funcionamiento de la red, tales como: comunicación imperceptible, intermitencia, ruido, interferencia en la línea, señales borrosas y la imposibilidad o dificultad de recepción de la señal y su contenido; degradación de la velocidad de transferencia de datos (siempre y cuando no se trate de casos en los cuales el usuario haya consumido la totalidad de su paquete de datos), o bien de escuchar o hacerse escuchar, pérdida de audio, entre otros. Igualmente se considera problema de calidad de los servicios la inadecuada atención al usuario, la dilación en la corrección de averías y en la recepción se realice conforme con las condiciones acordadas entre el usuario y la prestadora y los requisitos establecidos por el **INDOTEL**.”*

CONSIDERANDO: Que en este orden, la prestadora **ALTICE HISPANIOLA, S. A. (ORANGE DOMINICANA)** expone en su recurso que en el citado artículo del reglamento objeto de su recurso de reconsideración, no se contemplan aspectos ajenos a la red y que no deben ser objeto de reclamación o tener consecuencia para las prestadoras, por ejemplo: **(i)** Las interferencias perjudiciales a la red producidas por terceros, **(ii)** Las degradaciones del servicio de datos, producto del plan contratado (con o sin degradación), o de las características del equipo terminal utilizado por el cliente, y **(iii)** Las condiciones de la ubicación física del cliente al momento de acceder al servicio, por ejemplo, en lugares subterráneos, dentro de ascensores, zonas reportadas como fuera de cobertura, lugares confinados, entre otros;

CONSIDERANDO: Que, por otro lado, dicha prestadora expone que las condiciones de calidad del servicio y los principios básicos a los que deben ceñirse las prestadoras a la hora de prestar y medir la calidad del servicio, ya han sido objeto de consideración por **INDOTEL** por vía de la Norma de Calidad del Servicio de Telefonía y Acceso a Internet, la cual fue aprobada por la Resolución 016-15, dictada con anterioridad al reglamento. Dicho esto, esta parte recurrente entiende que el artículo debe ser omitido o hacerlo cónsono con la referida norma de calidad;

CONSIDERANDO: Que por su parte, la prestadora **TRICOM, S. A. (TRICOM)**, establece en su recurso sobre el mismo artículo 4 de la norma dictada mediante la Resolución No. 013-17, que al regulador mantener un término tan subjetivo de aquellos inconvenientes vinculados con la red, como problema de calidad en el servicio, no hace justicia a todos los elementos externos ajenos a la prestadora que intervienen en la prestación del servicio de telecomunicaciones;

CONSIDERANDO: Que por tal motivo, esta concesionaria expresa que este enunciado coloca a las empresas en condición de vulnerabilidad respecto a los usuarios, por lo que deben tomarse en cuenta factores como: **i)** los múltiples casos de robos de cables, elemento de red y cortes de fibras que se presentan, muchos de los cuales son sistemáticos en zonas particulares, lo que ocasionan evidentes daños a la experiencia del usuario. **ii)** Clientes que contratan servicios que no cubren necesariamente su demanda y **iii)** Condiciones de la ubicación física del cliente;

CONSIDERANDO: Que respecto de lo expuesto por las prestadoras **ALTICE HISPANIOLA, S. A. (ORANGE DOMINICANA)** y **TRICOM, S. A. (TRICOM)**, este Consejo Directivo pudo pronunciarse en ocasión del proceso de aprobación de la Norma de Calidad de los Servicios de Telefonía y Acceso a Internet, así como también del Reglamento General del Servicio Telefónico, ponderando que los elementos externos que no guardan relación con la red de la prestadora y que pueden impactar con la calidad del servicio en un determinado momento, no deben considerarse como un problema de calidad del servicio. Sin embargo, se hace necesario destacar que dado el objetivo del artículo en cuestión, el cual versa sobre aquellos asuntos susceptibles de reclamación, resulta improcedente que los problemas de calidad del servicio no sean parte de su contenido, toda vez que éste es uno de los principales motivos de reclamación de los usuarios por ante el Centro de Asistencia al Usuario del **INDOTEL**, por lo que este Consejo Directivo considera innecesario modificar el artículo en cuestión;

CONSIDERANDO: Que en el **artículo 5** del indicado reglamento se expresa de forma detallada todos los derechos de los usuarios de servicios finales de telecomunicaciones. El **numeral 4** de dicho artículo, contempla lo siguiente:

“(...) 4. A que la facturación del servicio se ajuste a las tarifas vigentes y a lo consumido en el periodo facturado”

CONSIDERANDO: Que sobre el texto de ese numeral, la prestadora **TRILOGY DOMINICANA, S. A. (VIVA)** propone que en cuanto a su redacción se modifique para que se lea de la siguiente manera: “A que la facturación del servicio se ajuste a las tarifas vigentes y a lo consumido”, alegando dicha prestadora que redactarlo de esta forma garantiza a que el usuario reciba en su factura lo solicitado y recibido originalmente a la prestadora correspondiente en un marco transparente de tarifas y condiciones específicas, sino, que también permite que le sea facturado exclusivamente lo consumido una vez la prestadora haya consolidado todo lo consumido por dicho usuario, permitiendo que el servicio suministrado no quede sin ser honrado o pagado a favor de la prestadora;

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo entiende pertinente la revisión de la redacción del **numeral 4 del artículo 5**, en atención a las observaciones de la prestadora **TRILOGY DOMINICANA, S. A. (VIVA)**, para añadir mayor claridad a los presupuestos que debe contener la facturación del servicio;

CONSIDERANDO: Que el **numeral 11** del indicado **artículo 5** del reglamento impugnado dispone que el usuario tiene derecho a:

“11. A que la prestadora lo proteja de intentos de fraudes de identidad, pudiendo reclamar ante la prestadora en caso de que lea sea activado un servicio de telecomunicación a su nombre, sin contar previamente dicha activación con su debido consentimiento, quedando a cargo de la prestadora los cargos incurridos por la referida activación.”

CONSIDERANDO: Que respecto de ese artículo, la mencionada concesionaria **TRILOGY DOMINICANA, S. A. (VIVA)**, propone que una nueva redacción del mismo, de forma que se lea de la siguiente manera:

“A que la prestadora establezca mecanismos de verificación de identidad orientados a proteger al usuario de intentos de fraudes de identidad, pudiendo reclamar ante la prestadora en caso de que le sea activado un servicio de telecomunicación a su nombre, sin contar previamente dicha activación con su debido consentimiento, quedando a cargo de la prestadora los cargos incurridos por la referida activación. La prestadora no comprometerá su responsabilidad si terceros, en violación a las normas legales aplicables, defraudan los mecanismos de verificación de identidad establecidos.”

CONSIDERANDO: Que la observación anterior por parte de esta prestadora se encuentra motivada a que este lenguaje provee el balance contractual y normativo que el **INDOTEL** procura, salvaguardando las garantías, derechos y deberes tanto de los usuarios como de las prestadoras;

CONSIDERANDO: Que atendido a la obligación que tienen los distribuidores autorizados de dar cumplimiento a las disposiciones legales y reglamentarias del **INDOTEL** sobre la protección a los usuarios ante fraudes de identidad, la responsabilidad de los terceros ante la verificación de la información suministrada por los usuarios al momento de activar una

línea no puede quedar fuera del ámbito de protección de la norma. Por tales motivos, no se acoge la sugerencia de la prestadora **TRILOGY DOMINICANA, S. A. (VIVA)**, no obstante se entiende pertinente hacer una modificación en la redacción de dicho derecho, la cual está incorporada en la propuesta puesta en consulta pública por el Consejo Directivo a través de su resolución No. 024-17;

CONSIDERANDO: Que el **numeral 12** del mencionado **artículo 5** del reglamento contempla como derecho al usuario lo siguiente:

“12. A no pagar la porción de la factura sujeta a reclamo, hasta la solución definitiva por ante cualquier instancia del proceso de solución de la controversia,”

CONSIDERANDO: Que la prestadora **TRILOGY DOMINICANA, S. A. (VIVA)** propone reconsiderar la redacción de dicho artículo, para que pueda leerse en la norma de la siguiente manera: “A no pagar la porción de la factura sujeta a reclamo que intervenga la solución a su reclamo por ante las instancias del proceso de solución de la controversia establecidas en este Reglamento. Asimismo, propone que debe agregarse a la parte *in fine* resaltada anteriormente a que las instancias a la que hace referencia el Artículo 5.12 sean las establecidas en el presente Reglamento y evitar que la ambigüedad de la frase “ante cualquier instancia del proceso de solución de controversia” pueda permear otros procedimientos legales que le puedan asistir al usuario en sus reclamaciones (entiéndase, procedimientos de solución de controversias ante otras entidades administrativas o judiciales). Esto evitaría que reclamos legítimamente ventilados ante el **INDOTEL**, en ocasión al presente Reglamento, continúen sin ser honrados por usuarios que abusen de las vías legales recursivas correspondientes fuera de lo establecido en el Reglamento mientras la prestadora carga con el financiamiento del servicio consumido por dicho usuario;

CONSIDERANDO: Que con el objetivo de arrojar mayor claridad al **numeral 12 del artículo 5**, este Consejo Directivo entiende pertinente especificar que el proceso de solución de controversias al que refiere el aludido artículo, es aquel que agota el **INDOTEL** de conformidad a la reglamentación aplicable en la materia;

CONSIDERANDO: Que en el **artículo 5, numeral 13** del reglamento contempla lo siguiente:

El usuario tendrá derecho a: “13. A la reparación de averías en la red de la prestadora que afecten la provisión del servicio, libre de cargos, dentro de los plazos establecidos contractualmente. Para las averías internas que se produzca en la premisa del usuario, este tendrá la opción de convenir con la prestadora la reparación de la avería o de utilizar un servicio calificado independiente.”

CONSIDERANDO: Que la prestadora **TRILOGY DOMINICANA, S. A. (VIVA)** expresa su preocupación en el sentido de que al conferir prerrogativas a los usuarios sobre la gestión de la reparación de sus averías, resulta confuso puesto que en dicho artículo no establece las condiciones mínimas de la contratación que deberá formalizarse con el servicio calificado independiente para fines de solución de averías. De igual modo, esta indica que el reglamento es silente respecto del criterio de calificación del proveedor independiente de servicios de mantenimiento correctivo, o si se trata de una elección partiendo de una lista de elegibles pre calificados por el **INDOTEL** o por las prestadoras;

CONSIDERANDO: Que en adición a lo expuesto, la concesionaria agrega además que debe quedar claramente establecido que el costo de este servicio de mantenimiento debe ser asumido por el usuario y evitar crear una confusión a su favor por entender que se encuentra incurriendo en una “gestión oficiosa o gestión de negocios ajenos”, que es materia del Derecho Común;

CONSIDERANDO: Que por último, esta refiere a que el lenguaje de este numeral debe prever que la contratación de dicho servicio calificado independiente, en los casos que aplicare, descargan a la prestadora de cumplir con las condiciones de garantías originales tanto de los equipos, terminales, trabajos o servicios que hayan originado la relación usuario/prestadora y haya sido objeto de la prestación de servicios de mantenimiento correctivo contratado por el usuario en ejercicio de la prerrogativa otorgada en virtud del artículo observado.

CONSIDERANDO: Que en consecuencia, por todo lo anteriormente descrito, **TRILOGY DOMINICANA, S. A. (VIVA)** sugiere que la redacción del mencionado artículo sea interpretado de la siguiente manera:

*“A la reparación de averías en la red de la prestadora que afecten la provisión del servicio, libre de cargos, dentro de los plazos establecidos contractualmente. Para las averías internas que se produzcan en la premisa del usuario, este tendrá la opción de convenir con la prestadora la reparación de la avería o de utilizar un servicio calificado independiente certificado a estos fines por el **INDOTEL** y asumiendo el usuario los riesgos y expensas que generen la contratación de dicho tercero;*

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo entiende oportuno que se realicen los cambios de redacción correspondientes para que se establezca en este numeral el derecho del usuario de utilizar un servicio independiente de presentar una avería en sus redes internas.

CONSIDERANDO: Que el **numeral 23 del artículo 5** del Reglamento impugnado, dispone lo siguiente:

*“23. 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. 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 podrá rescindir el contrato sin penalidad. Adicionalmente la Prestadora deberá comunicar la información del cambio de tarifa en la factura del servicio.”*

CONSIDERANDO: Que al respecto, la prestadora **ALTICE HISPANIOLA, S. A. (ORANGE DOMINICANA)**, considera que en lo que respecta a dicho artículo, el regulador debe tomar en cuenta que las empresas recurren a cambios de tarifas como un último recurso, y que la determinación de los precios corresponde a una actividad comercial y una prerrogativa constitucional protegida, propia de la libertad de empresa. Por lo tanto, expresan que debe

reconsiderarse la redacción de esta disposición que otorga el derecho al usuario de rescindir el contrato sin penalidad bajo esta causal;

CONSIDERANDO: Que dicha prestadora de manera puntual, expresa que ante la negativa del cliente de aceptar el cambio en tarifas, éste siempre tendrá la opción de realizar un cambio de plan, como alternativa a la cancelación, si es que su interés es mantener el servicio. Señalando además, que si lo que persigue el **INDOTEL** con esta medida es evitar que la empresa reciba un ingreso excesivo por vía de la penalidad, lo cual no se corresponde con la realidad, bastaría con simplemente establecer la redacción de este derecho de la manera siguiente:

"Las prestadoras no podrán modificar las penalidades establecidas, a raíz de cambios en las tarifas."

CONSIDERANDO: Que por otro lado, la recurrente **ALTICE HISPANIOLA, S. A. (ORANGE DOMINICANA)** indica que las partidas que conforman las penalidades del servicio y la forma de implementar cambios a tarifas, ya fueron reguladas por el Reglamento General de Servicio Telefónico, quedando entonces reconocida la facultad de la empresa de cobrar por los subsidios, descuentos y facilidades otorgadas al cliente en caso de que éste decida una terminación anticipada de sus servicios. Destacando a partir de ello, que el ahora establecer por el Reglamento para la Solución de Controversias la posibilidad de cancelación sin penalidad por cambio de tarifas, resulta un exceso que va en detrimento de la empresa y del desarrollo de sus actividades comerciales;

CONSIDERANDO: Que no obstante lo anteriormente señalado la prestadora **ALTICE HISPANIOLA, S. A. (ORANGE DOMINICANA)** considera además que el mantener esta disposición resultará en desincentivo a la promoción de ofertas que incluyan equipos, modelo de negocios que ha sido adoptado como medio de paliar los altos costos de dispositivos móviles y poder hacerlos asequibles para todos. Subsidios que son la base para lograr la reducción de la brecha digital;

CONSIDERANDO: Por su parte, la recurrente **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A. (CLARO)**, considera que, el numeral 23 del artículo 5 atenta contra la libertad tarifaria establecida en el artículo 39 de la Ley, ya que, aunque no pretende prohibir de manera directa el cambio de tarifa, incentiva a que el usuario rechace esta tarifa sin cumplir con las obligaciones asumidas con la prestadora al permitir que sin pagar un compromiso contractual y regulatoriamente permitido, el usuario pueda terminar el contrato por este motivo;

CONSIDERANDO: Que del mismo modo, la prestadora indica que las penalidades por subsidios o descuentos ofrecidos al usuario tienen sus reglas claras en el Reglamento General de Servicio Telefónico, el cual dispone las condiciones y justificaciones que permiten el cobro de penalidades, por lo que consideran que no es correcto que teniendo una norma vigente y no haber sido modificada por el proceso legalmente establecido se pretenda introducir aquí una excepción al cobro de la penalidad. Que un aumento de precios no justifica en nada el derecho de la prestadora a recuperar la inversión, en forma de descuento, financiamiento o subsidio que haya otorgado a un usuario sea cercenado;

CONSIDERANDO: Que, por los motivos expuestos, la **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A. (CLARO)**, solicita a este órgano regulador eliminar del artículo 5,

numeral 23 la disposición de que el usuario pueda cancelar el servicio sin el pago de penalidad, modificándose el mismo para que establezca lo siguiente:

“23. 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. Dicha información deberá ser incluida, mantenida y actualizada en su página web y comunicada, por lo menos, cada seis (6) meses al **INDOTEL**. Adicionalmente la Prestadora deberá comunicar la información del cambio de tarifa en la factura del servicio”.

CONSIDERANDO: Que en el Recurso de Reconsideración interpuesto por la prestadora **TRICOM, S. A. (TRICOM)**, se establece que el referido **numeral 23** del **artículo 5** atenta contra los principios reglamentarios de libertad de desarrollo de actividades propias de las empresas, conforme se contempla en la Constitución. Las empresas tienen el derecho de cobrar por los servicios brindados las tarifas que sean establecidas como contraprestación por el mismo, por lo que atenta contra la facultad de ser resarcidos por los subsidios ofertados a los clientes conforme es reconocido por vía del Reglamento General del Servicio Telefónico, por lo que esas limitaciones excesivas van en deterioro de las empresas y de los usuarios, quienes verán cada vez menos opciones de subsidios para acceder a sus servicios.

CONSIDERANDO: Que respecto de las observaciones expuestas, este Consejo Directivo entiende meritorio destacar que el sentido de justicia y razonabilidad obliga al equilibrio entre las partes, en el entendido de que así como se exige al usuario el cumplimiento de los términos y condiciones inicialmente pactados en los contratos hasta su finalización, también se le debe exigir el cumplimiento a la prestadora;

CONSIDERANDO: Que las prestadoras, al momento de ofrecer sus planes con descuentos o ventajas, calculan su retorno basado en la duración del contrato. De permitir que se realice un aumento de la tarifa antes de que el contrato finalice, se estaría otorgando la posibilidad de recibir un exceso de renta para la prestadora en perjuicio del usuario;

CONSIDERANDO: Que el cambio de los términos y condiciones relacionados a los aspectos económicos del contrato pueden poner al usuario en la incapacidad de cumplir con el mismo sin que esto implique su deseo de no continuar con el servicio, por lo que esta medida protege al usuario de verse impedido de acceder a su servicio, por la decisión unilateral de aumentar la tarifa por parte de la prestadora. Esta posición ha quedado refrendada en la práctica internacional de países como México, Costa Rica y Colombia, los cuales prohíben de manera expresa el cambio de las condiciones económicas de los contratos de manera unilateral antes de su finalización;

CONSIDERANDO: Que tal como establece el Reglamento General de Servicio Telefónico en el artículo 14, las penalidades deben ser asumidas por el usuario cuando este haya tomado la decisión de interrumpir el contrato previamente firmado, siempre y cuando haya recibido un subsidio por parte de la prestadora de servicio. Si el usuario, por razones atribuibles a la prestadora, se ve obligado a abandonar el contrato, no debe ser sometido al pago de penalidades, por lo que entiende improcedente las observaciones vertidas por las

prestadoras **ALTICE HISPANIOLA, S. A. (ORANGE DOMINICANA), TRICOM, S. A. (TRICOM), y COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A. (CLARO);**

CONSIDERANDO: Que, en continuidad al orden correspondiente, el **numeral 26** del precitado **artículo 5**, dispone que el usuario tiene:

“(…) Derecho a la no extensión del tiempo de vigencia del contrato, por atraso en los pagos de la factura, ni por obtención de artículos promocionales o beneficios no relacionados con la prestación del servicio de telecomunicaciones”.

CONSIDERANDO: Que sobre el citado texto, la prestadora **ALTICE HISPANIOLA, S. A. (ORANGE DOMINICANA)** considera que la forma en que fue redactado el texto del numeral 26 afecta los programas de lealtad desarrollados por las empresas e implementados en consonancia con el Reglamento General de Servicio Telefónico, los cuales son opcionales y el cliente accede a ellos por voluntad propia e implican la suscripción de un acuerdo formal con las condiciones generales del canje de los puntos generados. Por lo que la indicada concesionaria entiende que las extensiones de las vigencias de los contratos van de la mano del subsidio recibido por el cliente como consecuencia de la adquisición del bien o servicio deseado. Finalmente, la prestadora manifiesta que esta disposición arbitraria según su parecer, estaría afectando enormemente a la base de clientes, y penaliza aún más a dichos clientes no bancarizados quienes usan los programa de fidepuntos para acceder a fines de semanas en hoteles, excursiones, viajes entre otros, sin tener que descapitalizarse o financiarlo con un banco, pagando altas tasas de intereses, razón por la cual solicitan se considere su exclusión del alcance de este texto normativo;

CONSIDERANDO: Que al respecto, este Consejo Directivo entiende que la extensión del contrato del servicio bajo la aceptación por parte del usuario sólo debe realizarse si el mismo recibe algún beneficio relacionado al servicio contratado. Bajo ningún concepto, el atraso en el pago de factura, acceder artículos promocionales, entradas al cine u otras ofertas debe ser motivo de extensión del contrato. Por lo tanto, entiende impertinentes las observaciones al respecto;

CONSIDERANDO: Que, en otro tenor, el **numeral 28** del aludido **artículo 5** dispone lo siguiente:

“28. A que la prestadora le otorgue un periodo de prueba de siete (7) días hábiles, en los casos de planes empaquetados o de cualquier otro servicio contratado de manera individual. En los casos en que se trate de planes empaquetados, el usuario tendrá la opción de mantener los demás servicios de forma separada si éste así lo desea.”

CONSIDERANDO: Que, al respecto, la mencionada prestadora **ALTICE HISPANIOLA, S. A. (ORANGE DOMINICANA)**, manifiesta que la forma en que fue redactado el texto de este artículo, contraviene con lo dispuesto en el Reglamento de Servicio Telefónico, el cual, en su artículo 6, numeral 5, señala que la contratación de los servicios se encuentra atada a un período mínimo de vigencia cuando se les otorgan a los clientes descuentos o subsidios en bienes y equipos;

CONSIDERANDO: Que por su parte, la prestadora **TRICOM, S. A. (TRICOM)**, expresa que conforme indicó en su escrito de Consulta Pública, resulta imprescindible que la citada

disposición sea eliminada, pues el establecimiento de períodos de prueba, se hace prácticamente imposible y dentro del ámbito de servicios fijos se vea aún más complicado;

CONSIDERANDO: Que, por tal motivo, dicha prestadora entiende que el establecer un período de prueba para servicios que en su mayoría son contratados con subsidios de equipos y de rentas, resulta contraproducente y se hace de imposible aplicación para las prestadoras, al tiempo que según ellos indican, crea una barrera artificial para la contratación del servicio, pues el cliente que no quiera continuar con su servicio dentro del período de prueba, tendrá que previamente pagar la penalidad correspondiente al equipo adquirido bajo subsidio o bien la prestadora se vería en la obligación de establecer el período de prueba sólo para clientes que contraten el servicio sin subsidio;

CONSIDERANDO: Que la **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A. (CLARO)** en cuanto al citado numeral 28 del artículo 5 ya mencionado, señala que no se establece de manera clara la responsabilidad del usuario respecto a los consumos del servicio y el pago de la instalación y otras responsabilidades económicas en las que el usuario se compromete al momento de contratar el servicio. En consecuencia, esto atenta contra el patrimonio de las prestadoras, por la incertidumbre en la que pone la recuperación de la inversión de una instalación de servicio y los consumos posteriores durante estos siete (7) días;

CONSIDERANDO: Que, por consiguiente, la mencionada concesionaria manifiesta que la provisión de los servicios de telecomunicaciones, conlleva la instalación y aprovisionamiento de recursos materiales, equipos, inversión en pago de horas hombre, gasto de combustible y la puesta en riesgo de activos de las prestadoras. La misma indica que lo anterior significa para el operador, la realización de una inversión que es subsidiada y que solo es recuperada al finalizar el período convenido con el usuario. De mantenerse la disposición de referencia, los costos en que incurren los operadores y los consumos generados por los usuarios constituirían pérdidas irre recuperables para las prestadoras y una ventaja altamente desproporcional para el usuario, sin que sus intereses económicos o derechos hayan estado en riesgo, lo cual provocaría, de mantenerse esta disposición en el Reglamento, importantes pérdidas económicas a la industria y se desincentivaría la inversión;

CONSIDERANDO: Que en adición a lo expuesto, la concesionaria entiende que los períodos de prueba, en todo caso, deberían constituir condiciones y/u ofertas que distingan a las operadoras como elementos estrictamente comerciales. Ninguna prestadora está en la disposición de hacer una inversión, como la que conlleva una instalación, para ponerla en riesgo de no recuperarla, por lo que no se justifica dejar a la interpretación la recuperación de los referidos costos;

CONSIDERANDO: Que por todo lo anteriormente expuesto, la **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A. (CLARO)** solicita que la cancelación del servicio esté supeditada a que durante esos siete (7) días se hayan presentado problemas de mal funcionamiento del servicio, reportados por el usuario a la prestadora, y que no se hayan resuelto en un plazo de setenta y dos (72) horas, así como también que se establezca de manera expresa en el reglamento que el usuario debe cumplir con las obligaciones económicas asumidas con la prestadora y los consumos incurridos por el uso del servicio o adquisiciones de equipos mediante financiamiento, para que en lo adelante, el texto de dicho numeral se lea de la siguiente manera:

“28. a que la prestadora le otorgue un período de prueba de siete (7) días hábiles, en los casos de planes empaquetados o de cualquier otro

servicio contratado de manera individual, si técnicamente es demostrable y comprobado que el servicio contratado por el usuario presenta mal funcionamiento reportado por el usuario dentro del citado periodo y la prestadora no lo haya subsanado en un plazo máximo de setenta y dos (72) horas. En los casos en que se trate de planes empaquetados, el usuario tendrá la opción de mantener los demás servicios de forma separada si éste así lo desea. El usuario deberá pagar los consumos realizados por el uso de la línea y los equipos que haya adquirido mediante financiamiento.”

CONSIDERANDO: Que por su parte, la prestadora **TRILOGY DOMINICANA, S. A. (VIVA)** ratifica lo planteado en su escrito en consulta pública, estableciendo que es imprescindible que dicha práctica sea eliminada, manteniendo la posición de que el establecimiento de período de prueba se hace prácticamente imposible, haciéndose aún más complicado en el ámbito de servicios fijos;

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo entiende oportuno que se realicen los cambios de redacción correspondientes para que se establezca que los consumos realizados y costos asociados a la instalación del servicio sean asumidos por el usuario al momento de cancelar su servicio sin causa atribuida a la prestadora. Por tanto, acoge parcialmente el pedimento de las prestadoras **ALTICE HISPANIOLA, S. A. (ORANGE DOMINICANA), TRICOM, S. A. (TRICOM) y COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A. (CLARO) y TRILOGY DOMINICANA, S. A. (VIVA);**

CONSIDERANDO: Que en ese orden, refiriéndonos a los **numerales 24 (párrafo I y II), 25, 26, 27 y 28** del referido **artículo 5**, algunos de ellos ya citados en el desarrollo de la presente resolución, la concesionaria **TRILOGY DOMINICANA, S. A. (VIVA)**, ha observado en primer término, que estos constituyen elementos nuevos incorporados a la norma, los cuales no fueron consignados en el proyecto de reglamento sometido a consulta pública por parte del **INDOTEL**. Por tanto, su adopción en el nuevo reglamento aprobado por la Resolución 019-15, constituye según su criterio una violación al debido proceso al cual debe acogerse la actividad reglamentaria del regulador;

CONSIDERANDO: Que, haciendo mención de la norma impugnada, los artículos 24 (Párrafo I y II), 25 y 27, disponen lo siguiente:

“24. A un contrato de servicio, cuyo contenido esté acorde con lo establecido en la Ley, en el presente Reglamento, así como con las demás leyes y normas regulatorias relacionadas con la materia.

Párrafo I: *La prestadora deberá guardar y mantener a disposición del usuario, una copia íntegra y fiel del contrato suscrito, incluyendo las posteriores modificaciones, independiente del mecanismo de contratación.*

Párrafo II: *El contrato debe contener como mínimo la voluntad expresa del usuario de contratar o modificar las disposiciones contenidas en el mismo. Especificar las condiciones de prestación del servicio contratado e indicar el tiempo de duración, así como deberán especificar el mecanismo utilizado para determinar el cargo de penalidad por cancelación del servicio antes del tiempo mínimo de vigencia del contrato,*

si lo hubiese. El cargo de penalidad deberá ser prorrateado y amortizado mes tras mes y en ningún caso podrá ser mayor al saldo de descuento en los equipos.

25. A contratar el servicio sin sujeción a un período mínimo de vigencia, de modo que éste pueda decidir libremente, previa comparación de las distintas condiciones y tarifas.

(...) 27. A cancelar su contrato de servicio sin que esto conlleve cargos por penalidades, en caso de que el usuario solicite el traslado de servicio por cambio de domicilio en la misma área de concesión y la prestadora no esté en capacidad de ofrecer el servicio con las mismas características contratadas.”;

CONSIDERANDO: Que sobre esta argumentación, la prestadora **TRILOGY DOMINICANA, S. A. (VIVA)** agrega que las consideraciones vertidas durante el proceso de consulta pública seguido por el **INDOTEL**, respecto de su entendimiento de que el establecimiento de que los criterios básicos para los contratos de servicios son materia del Reglamento General de Servicio Telefónico (“RGST”) y de la Ley General de Protección del Consumidor o Usuario, No. 358-05, del 19 de septiembre del 2005. Por tanto, todas aquellas disposiciones incorporadas en el nuevo Reglamento para la Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras y por demás vinculadas al aludido Reglamento de Servicio Telefónico, deben ser reconsideradas por el regulador;

CONSIDERANDO: Que según esta expone, lo anterior queda en manifiesto, con la simple revisión del contenido de los derechos establecidos por los referidos numerales del Artículo 5 del reglamento impugnado, referentes a aspectos específicos de la contratación de los servicios de telecomunicaciones, los cuales según su criterio exceden el alcance del mandato del Artículo 79 de la Ley, que establece como objeto de este reglamento establecer el mecanismo de solución de conflictos entre usuarios y prestadoras. En este orden, **TRILOGY DOMINICANA, S. A. (VIVA)** considera vertidas durante el proceso de consulta pública respecto de su entendimiento de que el establecimiento de que los criterios básicos para los contratos de servicios son materia de las normas anteriormente citadas;

CONSIDERANDO: Que en adición a lo anterior, **TRILOGY DOMINICANA, S. A. (VIVA)** manifiesta su preocupación respecto del marcado carácter proteccionista a favor de los usuarios que se percibe de la lectura de la Resolución 013-17 que aprueba el reglamento precedentemente citado, considerándolo un exceso del rol de protección de los usuarios que establece la Ley, y alejando el espíritu del mismo de los objetivos de la Ley General de Telecomunicaciones que tienen como hilo conductor la reafirmación del principio del Servicio Universal a través de la satisfacción de la demanda de servicios públicos de telecomunicaciones en condiciones de libre competencia y la ratificación del principio de la libertad de la prestación;

CONSIDERANDO: Que en cuanto al ámbito de aplicación del Reglamento para la Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, la prestadora **TRILOGY DOMINICANA, S. A. (VIVA)** entiende improcedente la motivación del **INDOTEL** de mantener en el cuerpo de dicho Reglamento provisiones propias del Reglamento General de Servicio Telefónico, motivado a que según su criterio, el mismo somete bajo su ámbito de aplicación a otros servicios de telecomunicaciones que carecen de la normativa complementaria necesaria para regular su

prestación. De ser este el caso, entiende que lo procedente es que se emitan y/o ajusten las normativas especiales pertinentes en lugar de procurar corregir esos vacíos normativos mediante el Reglamento para la Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones recién dictado;

CONSIDERANDO: Que, concluyendo con las consideraciones vertidas por la indicada prestadora, ésta propone que los numerales **24, 25, 26, 27 y 28 del Artículo 5** del Reglamento deben ser excluidos de la normativa final, pues bajo su criterio exceden el mandato del Artículo 79 de la Ley y su adopción no estuvo sometida al proceso de consulta pública requerido por el Artículo 93 de dicha Ley, así como tampoco a las disposiciones vinculantes en la materia contenidas en la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, No. 200-04 y la Ley 107-13 sobre Derechos de las Personas en su relación con la Administración y de Proceso Administrativo;

CONSIDERANDO: Que las premisas regulatorias contenidas en los numerales 24 a 28 del artículo 5 del reglamento recurrido, sí fueron parte de la propuesta regulatoria puesta en consulta, sobre la cual se recibieron comentarios y se incluyó la motivación para acoger o rechazar dichas observaciones respetando el proceso para adopción de normas de alcance general establecido por la Ley. No obstante a esto, este Consejo Directivo, con miras de recoger de forma amplia y explicativa los derechos y deberes de los usuarios y prestadoras, dispuso la puesta en Consulta Pública del **“Reglamento que establece los Derechos y Obligaciones de los Usuarios y Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones”** a través del dictado de la Resolución No. 024-17, el cual propone enmiendas y modificaciones a derechos recurridos en reconsideración, partiendo de las observaciones y comentarios recibidos tanto en el proceso de consulta pública, como en el de reconsideración del Reglamento para la Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras y de los criterios que este Consejo se ha formado y que han sido desarrollados en la presente resolución. Cabe destacar, que en atención al procedimiento del dictado de normas dispuesto por la legislación, en fecha 5 de junio del presente año, fueron publicadas a través del periódico de circulación nacional “El Caribe” y el portal web del **INDOTEL**, las disposiciones de esta propuesta regulatoria;

CONSIDERANDO: Que en otro aspecto, en referencia a las disposiciones subsiguientes del Reglamento, el **artículo 6**, el cual contempla los derechos de las prestadoras de servicios de telecomunicaciones, dispone en su **numeral 2** que la prestadora tendrá derecho a:

“2. A aplicar los cargos por mora establecidos en el presente Reglamento”

CONSIDERANDO: Que el precitado numeral fue observado por la prestadora **ALTICE HISPANIOLA, S. A. (ORANGE DOMINICANA, S. A.)**, alegando esta que su texto no contempla cargos por mora en el pago del servicio, cuestión que se encuentra estipulada en los contratos de servicios suscritos entre clientes y se establecen de tiempo en tiempo;

CONSIDERANDO: Que en dicha tesitura, los numerales **16.7, 16.8 y 16.9** de la norma impugnada disponen lo siguiente:

“16.7 Cuando las condiciones de prestación y competencia en el mercado así lo requieran, el Consejo Directivo fijará mediante Resolución, la tasa máxima que la prestadora podrá cobrar al usuario, por concepto de mora.

16.8 Cuando las condiciones de prestación y competencia en el mercado así lo requiera, el cargo por mora referido anteriormente, será calculado dividiendo la tasa mensual máxima fijada por el Consejo Directivo o por la prestadora, según sea el caso, cualquier sea menor.

16.9 La tasa fijada por el Consejo Directivo será aplicable una vez transcurridos treinta (30) días calendario desde la fecha de la publicación de la correspondiente resolución, en un diario de circulación nacional.”

CONSIDERANDO: Que sobre tales aspectos, la prestadora **TRICOM, S. A. (TRICOM)** considera que la forma en que fue redactado el texto de los referidos artículos, constituye un exceso regulatorio y va en detrimento de los principios constitucionales que le son conferidos en cuanto al desarrollo de la libertad de empresa;

CONSIDERANDO: Este Consejo Directivo evidencia un error en el **artículo 6, numeral 2**, toda vez que es un derecho de la prestadora establecer cargos por mora ante el atraso en el pago de las facturas por parte de los usuarios. No obstante lo anterior, es preciso señalar que las disposiciones del artículo 16.7, 16.8, 16.9 exponiendo claramente los casos en que el regulador intervendrá en los cargos por mora, toda vez que explica claramente que dicha intervención se dará **cuando las condiciones de prestación y competencia en el mercado así lo requieran** y la misma se realizará mediante resolución motivada. Dicho esto, este Consejo Directivo acoge lo que exponen las prestadoras **ALTICE HISPANIOLA, S. A. (ORANGE DOMINICANA)** y **TRICOM, S. A. (TRICOM)** respecto de las disposiciones del **artículo 6.2**;

CONSIDERANDO: Que el **artículo 13.1** del reglamento impugnado, dispone sobre el plazo de la presentación de la reclamación lo siguiente:

“13.1 El plazo para la presentación de la reclamación por ante la prestadora es de tres (3) meses, contados a partir de la notificación del hecho que genera la controversia exceptuando aquellos casos en que se produzca un robo de identidad. Situación que dará lugar a que el usuario que ha sido perjudicado, tenga la posibilidad de interponer su reclamo a partir de que tenga conocimiento del hecho sin que esto exista un plazo perentorio.”

CONSIDERANDO: Que respecto de esta disposición, la prestadora **TRILOGY DOMINICANA, S. A. (VIVA)** entiende que el cómputo de este plazo es excesivo y desproporcionado. Toda vez que al usuario poder reclamar cuando tome conocimiento, provocará que éste por sí mismo sólo presente la reclamación que sea de su interés. Es decir, el lenguaje actual del **Artículo 13.1** del Reglamento exige que el usuario, primero, notifique a la prestadora el incidente para que en un plazo de tres (3) meses este mismo usuario pueda presentar una formal reclamación ante la misma prestadora que ya conoce del incidente, ya que no resulta razonable que en los casos de robos o fraudes de identidad del usuario este goce de un plazo infinito e imprescriptible para presentar una reclamación, aun a sabiendas de que ha sido víctima de dicho delito;

CONSIDERANDO: Que para solucionar la disyuntiva planteada por esta prestadora, esta sugiere que se aplique el mismo plazo general para presentación de reclamaciones, el cual se cuenta a partir de que este tenga conocimiento del ilícito. En consecuencia **TRILOGY DOMINICANA, S. A. (VIVA)** sugiere la siguiente redacción para este artículo:

“El plazo para la presentación de la reclamación por ante la prestadora es de cuarenta y cinco (45) días, contados a partir de la fecha en que se genera la controversia exceptuando aquellos casos en que se produzca un robo de identidad. Situación que dará lugar a que el usuario que ha sido perjudicado, tenga la posibilidad de interponer su reclamo dentro de los cuarenta y cinco (45) días contados partir de que tenga conocimiento del robo de identidad”.

CONSIDERANDO: Que el **artículo 13, numeral 2** contempla lo siguiente:

“13.2 Cuando se trate de una reclamación sobre facturación, se presume que el usuario titular o su representante autorizado tiene como punto de partida para interponer su reclamo, la fecha establecida en la factura como último día hábil para el pago del servicio facturado.”

CONSIDERANDO: Que de igual forma, en cuanto el **artículo 13.2** de dicho reglamento, el cual establece el plazo de presentación de reclamación por facturación, la mencionada prestadora esboza los mismos criterios solicitando que el plazo que contempla este numeral artículo, que es de 3 meses a partir de la recepción de la factura, sea de igual forma modificado a favor de los cuarenta y cinco (45) días propuestos en el **artículo 13.1**, ya que la extensión innecesaria de este plazo llevaría a financiar la carga impositiva y financiera que conlleva no recibir por parte del usuario las contraprestaciones debidas objeto de reclamo;

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo entiende que la extensión del plazo para que los usuarios puedan hacer sus reclamaciones ante su prestadora de servicios, constituye una ampliación de los derechos ya dispuestos en la Ley General de las Telecomunicaciones, No. 153-98, y con esta conquista, el **INDOTEL** cumple con los objetivos que le impone su normativa. Adicionalmente, es preciso señalar, que este plazo ya ha sido reducido respecto de la versión del reglamento puesto en consulta pública producto de los comentarios recibidos por parte de todos los interesados a través de ese proceso, por lo no son procedentes las observaciones de **TRILOGY DOMINICANA, S. A. (VIVA)** al respecto;

CONSIDERANDO: Que los **artículos 15.1 y 15.2** del reglamento, establecen lo siguiente:

“15.1 La decisión de la reclamación interpuesta por el usuario debe ser comunicada por la prestadora a través de cualquier medio, en un plazo que no excederá los quince (15) días calendario en los casos de facturación y siete (7) días calendario, para todo los demás casos susceptibles de reclamo. Cuando el reclamante así lo solicite, la prestadora deberá notificar por escrito, de forma impresa, en la Oficina o Centro de Atención elegido por el usuario, su decisión sobre la reclamación recibida.

15.2 Queda a cargo de la prestadora comprobar la fecha de entrega de la notificación de respuesta citada en el párrafo anterior. En ausencia de esta prueba, se tomará como buena y válida la fecha indicada por el usuario de haber recibido la misma.

CONSIDERANDO: Que respecto de tales disposiciones, la prestadora **ALTICE HISPANIOLA, S. A. (ORANGE DOMINICANA)** establece sobre los citados artículos, que en los casos que el cliente no solicite respuesta de forma escrita, se debe establecer en el Reglamento que se tomará como buena y válida la fecha registrada en los sistemas de la prestadora de contacto al cliente para dar respuesta a su reclamación. Esto se hace necesario para evitar que el cliente se presente a una tienda para solicitar la respuesta a su reclamación, meses después de haber obtenido respuesta de su caso y que en el Centro de Asistencia al Usuario (CAU) del **INDOTEL**, abran una reclamación fuera del plazo establecido.

CONSIDERANDO: Que por su parte, la prestadora **TRILOGY DOMINICANA, S. A. (VIVA)** entiende para que las prestadoras puedan proveer una decisión objetiva y real de la reclamación del usuario, estos plazos no resultan compatibles para lograr una eficiente armonización entre la cantidad de agentes proveedores de servicios, sin que el usuario se vea perjudicado con las relaciones que las prestadoras tienen con un sinnúmero de agentes, subcontratistas, departamentos internos, proveedores internacionales y demás, que hacen que el cumplimiento de los plazos de veinte (20) días para reclamaciones generales y treinta (30) días para dar respuesta a reclamaciones de facturaciones previstos en la antigua normativa, fuesen difíciles pero alcanzables;

CONSIDERANDO: Que en consecuencia, esta prestadora sugiere que el mencionado artículo se redacte con el siguiente lenguaje, el cual es cónsono con la eficiencia procesal conquistada mediante el antiguo reglamento que regía la materia, a saber:

“La decisión de la reclamación interpuesta por el usuario debe ser comunicada por la prestadora a través de cualquier medio, en un plazo que no excederá los **veinte (20) días** calendarios en los casos de facturación y **treinta (30) días** calendario, para todos los demás casos susceptibles de reclamo. Cuando el reclamante así lo solicite, la prestadora deberá notificar por escrito, de forma impresa, en la Oficina o Centro de Atención elegido por el usuario, su decisión sobre la reclamación recibida”.

CONSIDERANDO: Que como este Consejo Directivo ha expuesto anteriormente en ocasión de la aprobación definitiva de la norma en cuestión, los plazos establecidos en el Reglamento resultan justos para ambas partes y como bien dispone el mismo, está a cargo de la prestadora la demostración de la notificación de respuesta al usuario, por lo que este Consejo Directivo valora como no pertinente el comentario de la indicada prestadora;

CONSIDERANDO: Que en otro tenor, la prestadora **ALTICE HISPANIOLA, S. A. (ORANGE DOMINICANA)** en cuanto al **artículo 16** de la norma, que establece de forma sobre las condiciones para la interposición de reclamaciones, reitera los comentarios presentados en la Resolución 019-15 que dispone la consulta pública de la propuesta de reglamento, mismos que fueron depositados en fecha 21 de agosto de 2015.

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo entiende que los comentarios presentados por **ALTICE HISPANIOLA, S. A. (ORANGE DOMINICANA)** en el proceso de consulta pública fueron ponderados debidamente en su momento, por lo que decide rechazar los mismos;

CONSIDERANDO: Que el **artículo 26.3** del Reglamento, contempla lo siguiente:

“26.3 La prestadora recurrida tendrá un plazo de diez (10) días calendario, contados a partir de la recepción de la comunicación a que hace referencia el artículo 26.2 de este Reglamento, para presentar a la GPU por escrito su posición respecto al recurso presentado, así como la documentación que le sirva de apoyo. Si posteriormente al plazo de diez (10) días calendario que se concede a la prestadora, ésta no haya suministrado la respuesta se le concederá, si lo solicita, una única prórroga de cinco (5) días calendario a consideración de la Unidad de Conciliación para proceder a dar respuesta formal y por escrito del recurso de que se trate.”

CONSIDERANDO: Que la prestadora **TRILOGY DOMINICANA, S. A. (VIVA)** sostiene al respecto que el aludido plazo no se encuentre sujeto a la aprobación de la Unidad de Conciliación del **INDOTEL**, ya que crea más trámites burocráticos en perjuicio del usuario. Es por tal motivo que dicha prestadora sugiere que el referido artículo se lea de la siguiente forma:

“La prestadora recurrida tendrá un plazo de diez (10) días calendario, contados a partir de la recepción de la comunicación a que hace referencia el artículo 26.2 de este Reglamento, para presentar a la GPU por escrito su posición respecto al recurso presentado, así como la documentación que le sirva de apoyo. Si posteriormente al plazo de diez (10) días calendario que se concede a la prestadora, ésta no haya suministrado la respuesta se le concederá, si lo requiere, una única prórroga de cinco (5) días calendario para proceder a dar respuesta formal y por escrito del recurso de que se trate.”

CONSIDERANDO: Que tomando en consideración que es el Mediador quien posee el criterio técnico para evaluar, según el caso, cuando corresponde otorgar la prórroga en atención a la vigilancia que este deber ejercer sobre los plazos que establece el procedimiento de solución de controversias por ante el **INDOTEL**, la observación de la prestadora resulta improcedente al requerir la modificación de esta disposición;

CONSIDERANDO: Que por último, el artículo 45 de Reglamento expresa lo siguiente:

“45.1. El presente reglamento entrará en vigencia en tres (3) meses contados a partir de la publicación en un periódico de circulación nacional.

45.2. Las reclamaciones presentadas con anterioridad a la entrada en vigencia de este Reglamento serán procesadas conforme los procesos de reclamación vigentes hasta ese momento.”

CONSIDERANDO: Que al respecto, en cuanto al plazo de tres (3) meses establecido en el citado artículo para la entrada en vigencia del Reglamento para la Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras de Servicios de Telecomunicaciones, la prestadora **ALTICE HISPANIOLA, S. A. (ORANGE DOMINICANA)**, solicita la reducción dicho plazo establecido

en virtud de que dicha concesionaria tiene la necesidad de hacer ajustes importantes a los procesos internos y a las gestiones con clientes, por lo que el plazo de tres (3) meses le resulta insuficiente. En tal sentido, esta requiere por lo menos un plazo de seis (6) meses para implementar lo expuesto en esta normativa;

CONSIDERANDO: Que sobre este mismo artículo, la prestadora **TRICOM, S. A. (TRICOM)**, entiende que motivado a la reducción tan significativa de los plazos y la ampliación del término para presentar reclamaciones por parte de los usuarios, es necesario que esta lleve a cabo modificaciones a sus procesos internos, en tal sentido requiere por lo menos un plazo de seis (6) meses para implementar lo expuesto anteriormente;

CONSIDERANDO: Que en cuanto al pedimento de estas prestadoras, este Consejo Directivo entiende que el plazo de tres (3) meses otorgado para la entrada en vigencia del reglamento es suficiente para que las prestadoras adecuen sus procesos y sistemas para dar cumplimiento sus disposiciones, por lo que considera no viable su esta solicitud;

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

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

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

VISTO: El Reglamento para la Solución de Controversias entre Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución del Consejo Directivo No. 071-01 de fecha 9 de noviembre de 2001, modificado por la resolución No. 124-05 del Consejo Directivo del **INDOTEL**, dictada en fecha 25 de agosto de 2005;

VISTO: El Reglamento General del Servicio Telefónico, aprobado mediante Resolución del Consejo Directivo No. 110-12 de fecha 9 de agosto de 2012 y modificado por la resolución No. 003-13 del Consejo Directivo del **INDOTEL** en fecha 22 de enero de 2013;

VISTA: La Resolución del Consejo Directivo No. 013-17 de fecha 22 de febrero de 2017, la cual inició el proceso de Consulta Pública para modificar la resolución no. 002-09 del consejo directivo, que aprueba la “Que Aprueba El “Reglamento Para La Solución De Controversias Entre Los Usuarios Y Las Prestadoras De Los Servicios Públicos De Telecomunicaciones”.

VISTA: La publicación en el periódico El Caribe del día 15 de marzo de 2017, en la que se publica la resolución que antecede;

VISTOS: Los Recursos de Reconsideración presentados por **ALTICE HISPANIOLA, S. A. (ORANGE DOMINICANA)**, **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A. (CLARO)** y **TRILOGY DOMINICANA, S. A. (VIVA)**, en fechas 24 y 27 de marzo respectivamente, de 2016;

VISTAS: Las demás piezas que integran el expediente compuesto producto de estas instancias.

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

RESUELVE:

PRIMERO: En cuanto a la forma, **ACOGE** los Recursos de Reconsideración interpuestos por las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **COMPañÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A. (CLARO), ALTICE HISPANIOLA, S. A. (ORANGE DOMINICANA), TRICOM, S. A. (TRICOM) y TRILOGY DOMINICANA, S. A. (VIVA)**, en contra de la Resolución No. 013-17, que aprueba el Reglamento para la Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, por cumplir con las formalidades de presentación establecidas legalmente.

SEGUNDO: En cuanto al fondo, **ACOGE PARCIALMENTE** las observaciones y solicitudes de modificación que las indicadas prestadoras han realizado al nuevo Reglamento para la Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones

TERCERO: RECHAZA las observaciones hechas por las prestadoras **ALTICE HISPANIOLA, S. A. (ORANGE DOMINICANA), TRICOM, S. A. (TRICOM)** sobre el artículo 4, numeral 2 del Reglamento, por las consideraciones expuestas en el cuerpo de la presente Resolución;

CUARTO: DIFIERE la decisión definitiva sobre las observaciones realizadas a los numerales 4, 11, 12, 13, 23, 24, 25, 26, 27 y 28 del artículo 5 y numeral 2 del artículo 6 del Reglamento dado que las mismas fueron parcialmente incluidas en el **Reglamento que establece los Derechos y Obligaciones de los Usuarios y Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones**, puesto en consulta pública en fecha 5 de junio de 2017, hasta tanto concluya dicho proceso.

QUINTO: RECHAZA las observaciones hechas por la prestadora **TRILOGY DOMINICANA S. A. (VIVA)** a los **artículos 13.1 y 13.2** del Reglamento sobre el plazo de presentación de reclamación por ante la prestadora, por las consideraciones expuestas en el cuerpo de la presente Resolución.

SEXTO: RECHAZA las observaciones hechas por las prestadoras **ALTICE HISPANIOLA, S. A. (ORANGE DOMINICANA), y TRILOGY DOMINICANA, S. A. (VIVA)** a los **artículos 15.1 y 15.2** del Reglamento sobre el plazo de presentación de reclamación por ante la prestadora, por las consideraciones expuestas en el cuerpo de la presente Resolución.

SÉPTIMO: RECHAZA las observaciones hechas por las prestadoras **ALTICE HISPANIOLA, S. A. (ORANGE DOMINICANA), y TRICOM, S. A. (TRICOM)** a los **artículos 16.7 y 16.8 y 16.9** del Reglamento sobre el plazo de presentación de reclamación por ante la prestadora, en atención a las consideraciones expuestas por el Consejo Directivo en el cuerpo de la presente Resolución;

OCTAVO: RECHAZA las observaciones hechas por la prestadora **TRILOGY DOMINICANA, S. A. (VIVA)** al artículo 26.3 del Reglamento, sobre ponderación de la Unidad de Conciliación del **INDOTEL** de la solicitud de prórroga del plazo de entrega del Escrito de Defensa de la prestadora en caso del Recurso de Queja, por las consideraciones expuestas en el cuerpo de la presente Resolución.

NOVENO: RECHAZA las observaciones hechas por las prestadoras **ALTICE HISPANIOLA, S. A. (ORANGE DOMINICANA)** y **TRICOM, S. A. (TRICOM)**, al artículo 45 del Reglamento, sobre el plazo para su puesta en vigencia, por este Consejo Directivo entender que en el tiempo establecido de tres (3) meses, las prestadoras pueden realizar los reajustes de lugar para acoger dicha normativa.

DÉCIMO: 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.

DÉCIMO PRIMERO: ORDENAR a la **Directora Ejecutiva** la publicación de la presente Resolución en la página informativa que mantiene esta institución en la red de Internet.

DÉCIMO SEGUNDO: ORDENAR a la **Directora Ejecutiva** notificar una copia certificada de la presente resolución, a las prestadoras **TRILOGY DOMINICANA, S. A. (VIVA)**, **ALTICE HISPANIOLA, S. A. (ORANGE DOMINICANA)**, **TRICOM, S. A. (TRICOM)**, y **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A. (CLARO)**.

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 quince (15) del mes de agosto del año dos mil diecisiete (2017).

Firmados:

José Del Castillo Saviñón
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

Fabricio Gómez M.
Miembro del Consejo Directivo

Marcos Peña Rodríguez
Miembro del Consejo Directivo

Katrina Naut
Secretaria del Consejo Directivo
Directora Ejecutiva