

Sugerencias para el Anteproyecto de Modificación Ley 153-98

Luis Alberto Ruiz

Mié 31/03/2021 1:52

Para: Consulta Publica <consultapublica@indotel.gob.do>

Buenos Días.

Estimados Directivos del Indotel

Luego de un cordial saludo les remito por esta vía sugerencias que entiendo deberían de formar de alguna manera en la modificación de la que rige las telecomunicaciones en el país.

Puede que alguna de mis sugerencias esté en alguna resolución que desconozca, pero, conociendo los precedentes en el país de que las resoluciones o mandatos de otras instituciones incluidos mediante reglamentos no son efectivamente cumplido o tergiversados tanto por directivos anteriores o actuales, entiendo que debe ser necesario que sea plasmada directo en la ley de forma clara y no interpretativa.

Sugerencias:

El marco de otros países permite sanciones directa sin intervenciones directa de jueces sobre ciertos temas en las regulaciones de telecomunicaciones, como los son : sanciones monetarias de altos montos por fallas recurrentes en los servicios prestados por las concesionarias de telecomunicaciones, deben haber artículos que especifiquen en cantidad de salarios mínimos (ejemplo: 500 salarios mínimos del sector público) las multas o sanciones por faltas o fallas recurrentes, no solo una mera amonestación publica por miedo a la inversión extranjeras. Que dichas sanciones sean publicadas en 3 periódicos de circulación digital y esté disponible en la página web del indotel con las razones detalladas.

Las concesiones que no sea pagadas en el tiempo luego de asignadas o no sean operadas con calidad aceptables, ya sea por problemas financieros o mala gerencia no deben ser renovada y buscar su posible transferencias a otros que tengan la capacidad de manejo de las concesiones.

La nueva ley debe de incluirse que el indotel tenga control total de los despliegues y autorizaciones pertinentes en cada provincia, municipio y toda geografía , sobre las torres, celdas, infraestructuras y despliegue de cableado soterrado y aéreo sobre cada demarcación. Es bien conocido que existen empresas en algunas demarcaciones y provincias donde los ayuntamientos bloquean y retrasan el despliegue de equipos necesarios para brindar servicios de telecomunicaciones, lo hacen por diversas razones como han existido, alcaldes dueños de compañías de Telecable o con intereses económicos en otras compañías de la competencia que impiden se haga una libre competencia no autorizando o aumentando los arbitrios de formas desproporcionadas, no existiendo una coherencia igualitaria entre los diferentes ayuntamientos en cuanto a precios.

Se menciona mucho los reglamentos de obligaciones y deberes de los prestadores de servicios y usuarios finales, pero muchas veces las compañías en su posición dominante abusan de los suscriptores con clausulas abusivas que solo dan ganancia de causa a ellos y el usuario quedan desprotegido y el ente regulador solo se limita a mediar y nunca sancionar y multan por prácticas abusivas y recurrentes de las prestadoras.

Ejemplo de practicas recurrentes de las operadoras de telecomunicaciones:

- Activar servicios adicionales (no necesarios) al momento de la activación de un servicio que el usuario no le interesa o desconoce incluyéndolo " como gratis " por X tiempo y después facturan de manera regular, y no existe forma de quitarlos en la activación inicial dado que la compañía no le da esa opción al representante quien activa la línea nueva con su segunda mala intención. No existe una regulación sobre multar por ese tipo de prácticas.

- Cobrar por reparaciones de averías. Existe una resolución que indica que las compañías deben de reparar de forma gratuita las averías en sus servicios, desde hace años las compañías claro y altice se han inventado de forma paralela cobrar y activar servicio sin autorización el servicio "mantenimiento" de averías que tiene un costo mensual, y si el usuario lo desactiva hay un costo por reparación de entre 400 y 1000 pesos itbis no incluido solo por visitar o reparar averías dentro residencia o negocio en donde se encuentre el servicio instalado, no existe una sanción para eso.
- Inventarse y obligar al usuario activar seguros de desempleo en los servicios sin autorización y cuando se les solicita la desactivación hay que solicitarlo varias veces y no reembolsan ese dinero y no existe consecuencias. Indotel se lava las manos.
- Activar servicios que no tienen nada que ver con telecomunicaciones sin autorización como asistencia vial, no reembolsan y no existe consecuencias para las compañías por prácticas abusivas.
- El acoso telefónico por parte de las prestadoras ya sea para cobros y ventas no solicitadas en horarios fuera de lo que establece un reglamento para tales fines en el cual las compañías no cumplen y no existe sanciones.
- Debe de existir como en Estados Unidos la inclusión de una lista de NO LLAMAR para ventas o telemarketing a números celulares y fijos. Debe de haber consecuencias de multas monetarias a quien no cumpla. Tiene que haber un tiempo máximo para pago de multas y posible retiro de concesiones por prácticas recurrentes.
- Debe de haber sanción para las empresas que oculten o pongan privado su número que se dediquen a la venta o telemarketing de productos y servicios.
- Aunque en muchos casos las compañías comparten infraestructura para el despliegue de facilidades para abaratar costos y reducir la contaminación visual, el mismo debe estar regulado por la ley.
- Sancionar a las compañías que vendan o revendan datos de su cliente a terceros, como son ubicaciones geográficas, datos de número telefónico, Direcciones, email, con las excusas de mejorar la experiencias de los clientes.
- Sancionar a las compañías por publicidad engañosa, cito el caso de la palabra "ilimitado" que usaban las compañías para vender ciertos productos y el indotel tardó varios años en emitir una resolución en cuanto a eso. Y no existe en la resolución penalidades o sanciones a quien no las cumpla.
- Sancionar las prácticas desagradables y abusiva de las compañías de poner trabas a la cancelación total o parcial de servicios de telecomunicaciones. Ejemplos actuales : inventarse que no hay sistema para cancelación como táctica dilatoria para que el usuario desista de cancelar, sin embargo en ese mismo momento si hay sistema para activar a nuevos usuarios muy conveniente esa parte, también muy convenientes cuando permiten el cambio a un plan de renta más alta por la vía del teléfono, pero sin embargo para reducirlo no te lo permiten por la misma vía, y en la oficina te indican que haberlo subido de renta implicaba contrato a 12 o 18 meses más, como es posible esa última parte sin una sanción.
- Debe haber en la legislación que por la misma vía que se solicita un servicio, por la misma vía pueda cancelarse, sin justificación alguna y retraso. Que los contratos y cancelaciones sean enviadas vía correo electrónicos.
- Deben de obligar a las compañías de tener en sus sistemas en formato PDF los contratos y renovaciones que haga el cliente en cada cuenta y estén disponibles para reimpresión donde sea cuando un cliente lo necesite o solicite.
- Debe de haber sanciones para constructoras o inmobiliarias que restrinja la libre competencia de compañías de telecomunicaciones en la edificaciones de casas, apartamentos y locales comerciales al no crear diferentes facilidades en sus instalaciones para que puedan operar un mínimo de 4 compañías de telecomunicaciones con accesos soterrados o aéreos, en las cuales el inquilino pueda elegir la más conveniente.

- Los estados de fallos de una resolución por sanción, o falla deben tener un tiempo límite en el tiempo para aplicarse.
- La nueva ley debe de incluir de alguna manera de declarar a una empresa de telecomunicaciones de "empresa dominante", esto existe en legislaciones de otros países y permite restringir ciertas acciones a los operadores para acaparar mas usuarios o comprar otras compañías para fusionarlas, o controlar los precios de formas ficticias.
- Prohibir la concentración de frecuencias o empresas de formas excesivas a un grupo con la misma composición accionaria limitando así el surgimiento de más competencia y controlando de forma artificial el mercado.
- No existe en la ley norma clara que rija lo que existe en otros países, que es la inclusión de operador móvil virtual, y es que una compañía de servicios móviles inalámbricos pueda ofrecer servicios mediante el uso de la red de otra sin tener que desplegar una red propia para funcionar con otro nombre.
- Sancionar la no homologación de dispositivos electrónicos por parte de importadores, ejemplo es los televisores que hace años cualquiera puede traerlo con la norma del país que le plazca y no con la norma aprobada por el indotel de ATSC.
- Obligar a las televisoras actuales a mejorar la cobertura de sus transmisiones ya que en digital ATSC requiere un despliegue de mayor cantidad de transmisores y reemisores, quien no cumpla o no pueda en plazo prudente se le invita a transferir la concesión o se le revoca. Esas licencias no puede ser objeto de uso para una calidad mediocre en su cobertura.
- Crear marco en la televisión digital en la cual un grupo de accionistas o económicos no tenga concesión de mas de 2 frecuencias de 6mhz, existen grupos que tienen concesiones de hasta 18 mhz y 24 mhz, eso ya es una concentración de espectro excesivo e innecesario para la tecnología actual. Los grupos que pongan sus canales en los subcanales que les permita agrupar cuantos canales en digital permita los 6mhz, también permitir que otros canales de tv nuevos o actuales mediante acuerdos de contrato y concesión del indotel estar dentro de los subcanales que las televisoras no este usando o tenga disponible para su uso.
- Reservar espacio del espectro para la adopción de nuevas tecnologías por ejemplo en la televisión digital, cuando las televisoras quieran actualizar a otro formato más avanzado que el ATSC 1.0 no tendrán frecuencias para probar e implementar. En Estados Unidos se utiliza de forma voluntaria el migrar de ATSC 1.0 a 3.0, y lo que utilizan es el reempaquetado de canales y es que se ponen de acuerdo y se libera una frecuencia de 6mhz para que varios canales la ocupen como subcanales en la nueva tecnología. Conociendo la cultura del Dominicano muchos canales principales no les gustará y pondrán objeciones a esa opción de pasar a ser subcanal de otro para probar tecnologías mientras el mercado de televisores se adapta a lo largo de los años.
- Mediante ley las compañías de Telecomunicaciones y Televisoras con concesiones nacionales deberán de cubrir de forma obligatoria la zona fronteriza con potencia y calidad aceptables.
- En cuanto a la nómina del indotel debe ser declarado por ley y no reglamento para evitar lo acontecido en administraciones anteriores de que usaban hasta el 100% en gasto de nóminas, un máximo de un 35% de los ingresos y quien no los cumpla podrá tener multas y cárcel.