



**Presentación resultados de Mesas Técnicas Protección al usuario y  
Regulación Carta de los Derechos de los Usuarios  
14 de Noviembre 2018**

**Luis Henry Molina, presidente del Consejo Directivo del Instituto  
Dominicano de las Telecomunicaciones (Indotel)**

**Buenas tardes:**

Ya hemos visto que este es un día histórico para los usuarios de los servicios de telecomunicaciones. Para las empresas del sector, para el país.

Hace sólo unos pocos meses presentamos los pasos que daríamos en INDOTEL como ente regulador del mercado de las telecomunicaciones. En esa ocasión dibujamos con precisión y objetividad cuál sería el rumbo que tomaría esta institución y expresamos nuestra voluntad de acercar el INDOTEL a la población y convertirnos en un puente entre los usuarios y las prestadoras.

La exigencia de nuestros desafíos era elevada. Nos trazamos la meta de escuchar las necesidades de todos los actores, de eliminar trabas, y de trabajar con decisión en la superación de los grandes retos que aún enfrentamos como país en materia de telecomunicaciones.

La meta era y sigue siendo velar por el bienestar de los usuarios y potenciar el desarrollo del sector de las telecomunicaciones en nuestro país.

Sabíamos, sin embargo, que no podíamos alcanzar nuestros nuevos objetivos haciendo más de lo mismo. Sabíamos también que el método hace al resultado. En la experiencia internacional buscamos mecanismos probados y consistentes con estas definiciones. Es ahí donde nos nutrimos para luego establecer, por primera vez en la práctica regulatoria de INDOTEL, las Mesas Técnicas sobre Protección al Usuario y la de Regulación en materia de telecomunicaciones

Escogimos el dialogo como método y como ruta, porque comprendíamos que la complejidad que supone estimular una revolución digital, terminar con las exclusiones que provoca la brecha digital, abrir a todos y todas las oportunidades que entregan las telecomunicaciones, exigían de un esfuerzo por sumar e integrar la mayor cantidad de capacidades, conocimientos y experiencias.

En estas mesas técnicas conectamos entonces la larga tradición de diálogo que se ha construido en nuestro país, con los mejores recursos técnicos y profesionales disponibles hoy en el campo de las telecomunicaciones. Lo hicimos velando por proteger la función reguladora y fiscalizadora del INDOTEL, a la que por mandato legal jamás renunciaremos, pero facilitando a la vez a las prestadoras el espacio para plantear sus posiciones, sus necesidades y sus proyectos con total transparencia.

Si como afirmamos, el método hace al resultado, era indispensable asegurarnos que éste fuera el mejor.

Por esos recurrimos en estas mesas técnicas a la experiencia política y regulatoria de expertos internacionales, al respaldo y soporte técnico de organismos multilaterales y académicos como el Instituto Tecnológico

Dominicano, el Programa para el Desarrollo de las Naciones Unidas, la Unión Internacional de la Telecomunicaciones, y del Centro de Gobernabilidad y Gerencia Social y Cambridge International Consulting y por sobre todo al compromiso y capacidad de nuestros profesionales y de los representantes de las empresas que hemos visto han participado.

El resultado está a la vista y ustedes han tenido la oportunidad de conocerlo en detalle. En menos de dos meses de trabajo los participantes en estas mesas identificaron necesidades del sector que era urgente atender. Frente a un mundo tecnológico que cambia día a día, la necesidad de adaptar permanentemente la regulación es crítica. Particularmente cuando nuestra ley sectorial ha alcanzado ya los 20 años de vida sin ser modificada. En la agenda se incluyeron acciones orientadas a aumentar la transparencia y facilitar el acceso a la información que el regulador debe proveer a la industria y todos quienes deseen acceder a ella. Incluye también medidas orientadas a desburocratizar y simplificar los trámites que los prestadores deben cumplir, permitiéndoles de ese modo concentrar más energías en la satisfacción de las demandas de las personas. Podrán ver incluso un esfuerzo por mejorar el sistema de alerta frente a catástrofes del que dispone el país.

Todo esto es muy importante. Pero quizás hoy lo es más el que todos los dominicanos y dominicanas perciban que en este campo la calidad de servicio, el respeto a sus derechos, la oportunidad de la atención de sus consultas y reclamos es aquella que merecen y que se les ha comprometido.

**Señoras y señores,**

Esa es la razón por la cual, además de las medidas ya señaladas, durante el diálogo sobre los mecanismos para mejorar la protección a los usuarios pusimos tanto énfasis en la construcción de un documento de vital importancia: La Carta de Derechos y Deberes de los Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones.

A partir de hoy y por primera vez, los usuarios tendrán acceso a un documento que establece con claridad sus derechos y les informa de las obligaciones que deben cumplir al utilizar servicios de telecomunicaciones porque como hemos dicho anteriormente el conocimiento de los derechos y el acceso a mecanismos de consulta y reclamo por parte de las personas, constituye uno de los mejores métodos para mejorar el servicio de las empresas.

En este esfuerzo, fruto también del estudio y el diálogo junto a la industria, hemos tomado en cuenta referentes exitosos de reguladoras en otras regiones del mundo y hemos realizado un documento conciso y claro con el propósito de informar a los usuarios.

Lo repito con orgullo. De ahora en adelante, los usuarios tendrán a mano un compendio que les explicará claramente los derechos que posee como usuario y los mecanismos con los que cuenta su aplicación efectiva.

Desde Indotel asumimos el compromiso de asegurarnos que todos los dominicanos y dominicanas conozcan los derechos y deberes que se les reconocen en esta carta.

Con esta nueva carta, tendremos usuarios más informados y con más capacidad para realizar cualquier tipo de denuncia. Pero también más responsables y comprometidos con el cumplimiento de sus deberes, en pro de un mejor uso del servicio.

Porque de esto se trata la visión de INDOTEL. Entendemos que sólo a través del diálogo constructivo y del trabajo conjunto lograremos que cada vez más dominicanas y dominicanos tengan acceso a los beneficios que brinda la

tecnología, a que estemos mejor conectados y que nuestro país se convierta en un referente en la región en materia de telecomunicaciones.

Las mesas técnicas han sido mucho más que un debate sobre cuestiones reservadas a los expertos. Son una afirmación de que no existe campo en el cual el diálogo, la rigurosidad y la mirada puesta en el futuro no puedan conducirnos a un estado mejor.

Son una expresión de confianza en el futuro de nuestro país y en el bienestar que estamos llamados a entregar a los dominicanos.

Son un desafío y una convocatoria a la excelencia en el ejercicio de la función pública.

Ese es el sentir de nuestro compromiso y me llena de satisfacción ver que hemos contado no sólo con la participación activa de la industria, la que saludo y reconozco al finalizar estas palabras, sino además con el apoyo de organismos como el PNUD y el INTEC para hacer posible que hoy podamos compartir con ustedes estos importantes avances que nos benefician a todos.

Muchas gracias.