

INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL)

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”.

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 del proceso de consulta pública convocado por el INDOTEL para la modificación del “Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”, mediante la Resolución del Consejo Directivo No. 019-15.

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 “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 inició el proceso de Consulta Pública para modificar el “Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”, cuyo dispositivo reza textualmente de la siguiente manera:

PRIMERO: ORDENAR el inicio del proceso de consulta pública para modificar el “**REGLAMENTO PARA LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS ENTRE LOS USUARIOS Y LAS PRESTADORAS DE**

LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES”, para que el mismo se lea de la siguiente manera:

“... texto reglamento...”

SEGUNDO: DISPONER un plazo de treinta (30) días calendarios, contados a partir de la fecha de la publicación de un extracto de la presente Resolución en un periódico de amplia circulación nacional, para que los interesados presenten las observaciones y comentarios que estimen convenientes a la propuesta de reglamentación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 93 de la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98.

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

PARRAFO II: Vencido el plazo de treinta (30) días establecido en este ordinal “Segundo”, no se recibirán más observaciones.

TERCERO: DISPONER que la convocatoria para la celebración de la audiencia pública con el fin de escuchar a los interesados que presenten comentarios y observaciones a la presente resolución, se realice de acuerdo con los lineamientos y parámetros establecidos por este órgano regulador, debiendo publicarse su convocatoria en un periódico de amplia circulación nacional y en la página de Internet del **INDOTEL**, indicando en la misma el tema que se tratara, fecha, hora y lugar y la forma en que se efectuaran las exposiciones de los interesados.

CUARTO: ORDENAR al Director Ejecutivo la publicación de un extracto de la presente resolución en un periódico de amplia circulación nacional, en el Boletín Oficial del **INDOTEL** y de manera íntegra en la página Web que mantiene el **INDOTEL** en la red de Internet.

QUINTO: ORDENAR al Director Ejecutivo la notificación de la presente resolución al **INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES (PROCONSUMIDOR)**;

SEXTO: DECLARAR que luego de finalizado el plazo para presentar las observaciones, comentarios o sugerencias, y después de haberlas revisado y ponderado, el **INDOTEL** celebrará, como mecanismo completivo, una audiencia pública para escuchar a los interesados que hayan presentado sus observaciones dentro del plazo indicado más arriba.

5. El 23 de julio de 2015, fue publicado en el periódico “El Caribe”, un aviso haciendo de público conocimiento la aprobación de la Resolución del Consejo Directivo No. 019-15 y de esta forma dando inicio formal 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. El 18 de agosto de 2015, el usuario **JUNIOR SANTOS**, mediante correo electrónico marcado 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 21 de agosto de 2015, fue recibido en las

oficinas del **INDOTEL**, los comentarios y observaciones realizados por parte de **TRILOGY DOMINICANA, S. A. (VIVA)**, a través de la correspondencia marcada con el No. 144427, remitida por su Vicepresidente Legal & Regulatorio Claudia García Campos;

8. Sobre este particular, 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 Sued en representación de su Director Regulatorio, Robinson Pena Mieses;

9. Por su parte, el 21 de agosto de 2015, la Prestadora **TRICOM. S. A. (TRICOM)** a través de su Vicepresidente de Relaciones Institucionales, Desiree Logroño, mediante la correspondencia marcada 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)**, 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 marcada 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, fue recibido 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 marcada con el No. 144766, debidamente firmada por su Consejo Directivo, 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. El 8 de noviembre de 2016, la Directora Ejecutiva del **INDOTEL**, remitió comunicación 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)**, así como una comunicación electrónica al usuario **JUNIOR SANTOS**; invitándolos a participar en la celebración de la Audiencia Pública para conocer los comentarios y observaciones realizados por escrito a la citada 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 fecha 10 de noviembre de 2016, fue publicado en el periódico “El Día” un aviso haciendo de público conocimiento la convocatoria de audiencia pública de la Resolución del Consejo Directivo No. 019-15, con el objetivo de que los interesados presentaren de manera verbal ante el **INDOTEL** los comentarios y observaciones realizados por escrito a

la citada Resolución, referentes a la modificación del “Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”, fijándose la fecha de celebración de la audiencia para el 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. El 23 de noviembre de 2016, fue celebrada en las instalaciones del CCT del **INDOTEL** la audiencia pública previamente indicada, con la presencia de: **VIVA, ALTICE HISPANIOLA, TRICOM, CLARO, WIND TELECOM, FUNDECOM, 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 marcada con el número 158965, depositó sus comentarios y observaciones a la propuesta regulatoria puesta en consulta a través de la Resolución del Consejo Directivo No. 019-15;

18. El 8 de diciembre de 2016, la Prestadora de Servicios **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 réplica 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, 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, por medio de la comunicación marcada con el número de correspondencia 159310;

20. Por consiguiente este Consejo Directivo a continuación realizará sus ponderaciones 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.

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

CONSIDERANDO: Que la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, constituye el marco regulatorio básico aplicable en todo el territorio nacional para la instalación, mantenimiento, operaciones de redes, prestación de servicios y la provisión de equipos de telecomunicaciones; estatuto legal que es complementado con los reglamentos que dicte el **INDOTEL** al respecto;

CONSIDERANDO: Que el artículo 77, literal “c” de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, establece como uno de los objetivos de dicha ley, defender y hacer efectivos los derechos de los clientes, usuarios y prestadores de dichos servicios, dictando los reglamentos pertinentes, haciendo cumplir las obligaciones correspondientes a las partes y, en su caso, sancionando a quienes no las cumplan, de conformidad con las disposiciones contenidas en dicha ley y sus reglamentos;

CONSIDERANDO: Que, asimismo, es función del **INDOTEL**, como órgano regulador, controlar el cumplimiento de las obligaciones de los concesionarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, conforme dispone el literal “h” del artículo 78 de la citada Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98;

CONSIDERANDO: Que el artículo 79, de dicha Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, dispone que: *“la reglamentación establecerá los mecanismos de solución de controversias y protección al usuario por ante Cuerpos Colegiados a los cuales deberán acudir las Partes”*;

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

CONSIDERANDO: Que, conforme al mandato de la Ley General de Telecomunicaciones y las facultades que esta misma le otorga al órgano regulador, el **INDOTEL** debe adecuar y adaptar las disposiciones regulatorias conforme el desarrollo del mercado y el surgimiento de nuevas tecnologías de información y comunicación, de forma tal que dichos instrumentos resulten realmente eficientes para la garantía de los derechos de los usuarios y el establecimiento de las obligaciones para los distintos agentes involucrados en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones;

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo pudo advertir que era necesario realizar modificaciones al **“REGLAMENTO PARA LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS ENTRE LOS USUARIOS Y LAS PRESTADORAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES”**, aprobado mediante la Resolución No. 124-05, vigente desde el año 2005, con la finalidad de contar con un reglamento que responda de manera efectiva a los objetivos para los cuales fue concebido por el legislador, agregue certeza y seguridad jurídica al sistema de protección de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, y se constituya en un instrumento viable y efectivo para el sector de las telecomunicaciones y sus actores (usuarios y prestadoras), así como de reglamentar, dentro de sus facultades legales, determinados aspectos no previstos en la mencionada Resolución a fin de responder a casos que se han presentado durante su puesta en ejecución;

CONSIDERANDO: Que la propuesta reglamentaria aprobada a través de la presente Resolución, tiene como objetivo, tal y como establece la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98 en su artículo 79, establecer mecanismos de protección al usuario y métodos que permitan dirimir las controversias o conflictos surgidos entre los usuarios y prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones;

CONSIDERANDO: Que conforme lo dispuesto por el artículo 93 de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, antes de dictar resoluciones de carácter general, el órgano regulador deberá consultar a los interesados, debiendo quedar constancia escrita de la consulta y sus respuestas;

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo tiene el deber de ponderar los comentarios que ha recibido con ocasión de la puesta en consulta pública del **"REGLAMENTO PARA LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS ENTRE LOS USUARIOS Y LAS PRESTADORAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES"**, contenida en su Resolución No. 019-15;

CONSIDERANDO: Que la aprobación de esta propuesta normativa ha agotado un extenso y transparente proceso de consulta pública, durante el cual fueron ponderadas las distintas propuestas de las partes que acreditaron interés y donde este Consejo Directivo jugó un papel activo en las discusiones;

CONSIDERANDO: Que, en ese sentido, conforme se indica precedentemente, durante el período de consulta pública habilitado por este Consejo Directivo fueron recibidos comentarios no vinculantes por parte de: el usuario **JUNIOR SANTOS**, las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones **TRILOGY DOMINICANA, S. A.** (en lo adelante **VIVA**), **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS S. A.** (en lo adelante **CLARO**), **TRICOM. S. A.** (en lo adelante **TRICOM**), **ALTICE HISPANIOLA, S. A.** (en lo adelante **ORANGE**), **WIND TELECOM S. A.** (en lo adelante **WIND**), el **INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR** (en lo adelante **PRO CONSUMIDOR**) y la **FUNDACIÓN POR LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR** (en lo adelante, **FUNDECOM**), los cuales han sido debidamente ponderados por este Consejo Directivo, y cuyas consideraciones al respecto son presentadas en el cuerpo de la presente Resolución;

CONSIDERANDO: Que, a continuación, se presentan de manera sucinta las observaciones y comentarios presentados por los interesados, los cuales luego de su justa ponderación y pausado análisis, han conducido que este Consejo Directivo adopte modificaciones sobre la propuesta original, que parten estrictamente en las observaciones recibidas, las cuales se incorporan en la parte dispositiva de esta resolución;

Comentarios Generales

CONSIDERANDO: Que, pasando de inmediato a lo relativo a los comentarios generales, tenemos que de manera particular las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones **ORANGE** y **TRICOM**, señalaron que:

- 1. En fecha 11 de enero del 2012 (sic), el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones ("INDOTEL") aprobó la Resolución 001-02 mediante la cual se aprobó el Reglamento para la Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras de los Servicios de Telecomunicaciones ("el Reglamento").*
- 2. Posteriormente el Reglamento fue modificado mediante la Resolución 124-05 del 25 de agosto de 2005, publicada el 8 de septiembre de 2005 y posteriormente mediante la Resolución 171-05 se ordenaron algunas correcciones de oficio.*
- 3. Desde el 2005, el Reglamento ha sido la norma aplicada en la solución de las reclamaciones interpuestas por los usuarios ante las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones ("las Prestadoras"), así como para el manejo de los reclamos que son elevados por estos ante el*

órgano regulador, quedando evidenciado que de manera general, ha resultado ser eficiente para la atención de los procesos que abarca la misma.

4. *Conforme al mandato de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, y las facultades que la misma otorga al órgano regulador de dictar reglamentos y de adecuar los mismos con la evolución del mercado, reconocemos que es menester del Indotel revisar y mejorar las disposiciones regulatorias existentes para lograr la mayor efectividad en el accionar del sector.*

No obstante lo anterior, el objeto de este reglamento, como bien se establece en uno de los Considerandos de la Propuesta de Reglamento, y en su artículo 3, consiste en dirimir las controversias o conflictos que surgen entre los usuarios y sus Prestadoras, por lo que dicho entendemos que el contenido del mismo debe mantener coherencia y sujetarse a dicho objeto, sin pretender reproducir en este documentos aspectos propios del Servicio de Telecomunicaciones como tal, que ya incluso son objeto de otras disposiciones regulatorias vigentes.

CONSIDERANDO: Que como bien reconocen **ORANGE** y **TRICOM** en sus comentarios, conforme al mandato de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, el **INDOTEL** se encuentra investido de facultad reglamentaria, lo que le permite dictar resoluciones de alcance general que establezcan pautas para la regulación de los servicios, y a su vez conlleva el deber de adecuar dicha reglamentación conforme a la evolución del mercado, de manera que esta mantenga vigencia y efectividad;

CONSIDERANDO: Que esa facultad reglamentaria se encuentra contenida de manera expresa en los artículos 78, literal “a” y 84, literal “b”, de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, al reconocer dentro de las atribuciones del **INDOTEL** las de “elaborar reglamentos de alcance general y dictar normas de alcance particular”, manteniendo siempre el criterio consultivo de las empresas prestadoras de los diversos servicios públicos regulados y de sus usuarios;

CONSIDERANDO: Que a la hora de ejercer sus facultades el **INDOTEL** deberá tener en cuenta sus objetivos básicos como órgano regulador de los servicios de telecomunicaciones en la República Dominicana, y dentro de ellos, con especial atención al contenido en el artículo 77, literal “c”, de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, que establece como tal el “*defender y hacer efectivos los **derechos de los clientes, usuarios** y **prestadores de dichos servicios, dictando los reglamentos pertinentes, haciendo cumplir las obligaciones correspondientes a las partes y, en su caso, sancionando a quienes no las cumplen, de conformidad con las disposiciones contenidas en la presente ley y sus reglamentos**” (énfasis nuestro);*

CONSIDERANDO: Que dentro de esa labor el **INDOTEL** está llamado a la identificación de mecanismos que garanticen la defensa de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, para la cual, por disposición expresa de la Ley podrá auxiliarse de la reglamentación;

CONSIDERANDO: Que, en ese tenor, conforme a las disposiciones del artículo 79 de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, es deber del **INDOTEL** reglamentar los “*mecanismos para la solución de controversias y protección a los usuarios*”, no existiendo duda alguna respecto del alcance de la facultad reglamentaria del regulador en la materia que nos ocupa, la cual se extiende, por mandato del legislador, no solo a establecer disposiciones de procedimiento sobre solución de controversias, sino que se incluyen también el diseño de mecanismos que aseguren la efectiva protección de los derechos de todos los usuarios;

CONSIDERANDO: Que por estos motivos, el Reglamento que ha sido puesto en consulta pública, desde su versión aprobada mediante Resolución 071-01, en el año 2001, preveía en su artículo 1, una lista no limitativa de derechos de los usuarios, a los fines de dotar de seguridad jurídica el régimen de protección aplicable en el sector y de manera que los usuarios, contando con la debida información, estuvieran en capacidad de ejercer sus prerrogativas. Al mismo tiempo, las disposiciones de procedimiento contenidas en el citado reglamento, dotaba de certeza al proceso de tramitación de reclamación, lo que a su vez se constituía en una herramienta objetiva de protección para todas las partes en el proceso;

CONSIDERANDO: Que por todas estas razones, el Consejo Directivo rechaza los comentarios de **ORANGE** y **TRICOM** respecto de la improcedencia de hacer referencia a derechos de los usuarios que pudieran estar recogidos con igual o menor nivel de especificidad en otras reglamentaciones adoptadas por el órgano regulador, sobre todo tomando en cuenta que no ha sido presentado argumento alguno respecto de contradicción de disposiciones o elementos que pudieran afectar la fuerza ejecutoria de la norma reglamentaria que este Consejo Directivo aprueba a través de la presente resolución;

CONSIDERANDO: Que, por su parte, en sus comentarios generales a la Propuesta Normativa, la prestadora de servicios públicos de telecomunicaciones **CLARO** señaló lo siguiente:

a. En materia de Calidad del Servicio:

Tal y como se establece en el Considerando Séptimo, así como en el artículo 3° de la Resolución, el objeto de la misma es dirimir las controversias entre los usuarios y prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones.

Las disposiciones relativas a Calidad de Servicio y Averías se encuentran plasmadas de manera puntual, clara y precisa en la norma que regula la prestación del servicio de telefonía, el Reglamento General de Servicio Telefónico.

En ese mismo orden de ideas, para el caso de las condiciones y parámetros de calidad, los mismos fueron estudiados, ponderados y expuestos por todo el sector en el proceso de consulta pública que se llevó a cabo para conocer la Norma de Calidad del Servicio de Telefonía y Acceso a Internet.

Por ello, considerando que estas definiciones no deben ser incluidas en esta nueva propuesta del Reglamento de Solución de Controversias entre los Usuarios y Prestadoras, por lo que solicitamos que sean eliminadas las definiciones de los conceptos de “Averías” y “Calidad del Servicio”, puesto que las mismas ya forman parte de normas especializadas dictadas por el Consejo Directivo del INDOTEL en donde se reglamente de manera más amplia todo lo relativo al tema. En todo caso, de mantenerse dichas definiciones, solicitamos que dichos términos se copien de manera fiel y textual de la norma original o se indique la aplicación de la definición correspondiente a la norma especializada.

b. Cláusulas Abusivas:

En el mismo sentido del inciso a) anterior, se señala que la definición de “Cláusulas Abusivas” se encuentra contenida en el artículo 14.2 del Reglamento General de Servicio Telefónico emitido mediante resolución del Consejo Directivo de INDOTEL.

Derivado de lo anterior, resulta innecesario que en la Resolución se incluyan disposiciones ya contenida en otros cuerpos normativos, siendo que el objeto de la Resolución, como ya se ha mencionado, es el establecimiento de reglas para dirimir controversias entre usuarios y prestadores.

En todo caso, se sugiere a INDOTEL para evitar contradicciones normativas, de mantenerse dicha definición, se copie de manera fiel y textual de la norma original o se indique la aplicación de la norma especializada.

c. Establecimiento de principios básicos de derechos y obligaciones para la contratación y prestación de los servicios

La inclusión y desarrollo de los principios básicos de derechos y obligaciones para la contratación y prestación de servicios, había sido ya considerado por el Consejo directivo de INDOTEL al emitir el Reglamento General de Servicio Telefónico, cuyo objeto, señalado en su artículo 2°, dispone el establecimiento de un marco normativo que regula las relaciones entre las prestadoras y sus clientes y establece las bases para que se garantice los derechos de las partes y se señalen explícitamente las obligaciones.

Por lo que entendemos, conforme hemos expresado, que incluir este tipo de principios en este Reglamento distorsiona claramente el objeto principal de esta norma, pudiendo traer confusión para el usuario, las prestadoras, el órgano regulador, y los cuerpos colegiados que intervienen en los proceso de quejas presentados ante el INDOTEL.

d. Asuntos Susceptibles de Reclamación:

Este apartado incluye como causa de reclamo, la degradación en la velocidad de transferencia de datos. Como ha sido materia de innumerables documentos, la calidad en el servicio, incluida la velocidad de transferencia, no debería ser objeto de regulaciones rígidas que dejen poco espacio a la innovación por parte de los operadores. Por el contrario, deberían ser diferenciadores en el servicio proporcionado entre los operadores, de modo que constituyan incentivos para los operadores y elementos decisivos en los usuarios. No debe dejar de lado el Consejo Directivo de INDOTEL, que además, la Calidad del Servicio y la Velocidad de Transferencia de Datos está sujeto a una serie de elementos exógenos y endógenos que causan afectaciones fuera del control de los operadores.

De igual forma, se incluye como asunto susceptible de reclamación la inadecuada atención al usuario, al considerársele como “problema de calidad en el servicio”. Esta causal no debe formar parte del ordenamiento en consulta toda vez que implica una apreciación absolutamente subjetiva por parte del usuario, de tal suerte que aun y cuando haya recibido la atención correcta, está en el total arbitrio del usuario determinar si a su parecer fue atendido de forma adecuada o no. Lo anterior, aunado a que no se incluyen parámetros objetivos para calificar la atención brindada al usuario y determinar, con base en ello, si efectivamente fue atendido en forma correcta.

En adición a lo anterior, está próximo a emitirse una norma de Calidad del Servicio de Telefonía y Acceso a Internet, que constituiría la norma especializada para estos tema.

e. Cambios de tarifas – Rescisión del contrato sin penalidad

El numeral 23 del artículo 5 correspondiente a los “Derechos del Usuario” dispone que en caso de que el cliente no acepte nuevas tarifas, este tendrá derecho a rescindir el contrato sin penalidad.

Al respecto, se señala al Consejo Directivo de INDOTEL que dicha disposición se encuentra ya contenida en el Reglamento General de Servicio Telefónico el cual establece las condiciones y reglas sobre las cuales procede el cobro de penalidad, mismo que se encuentra relacionado con el subsidio, descuento, rebaja o exoneración de pago de tarifa que se hace al usuario y que implica una inversión para las prestadoras. De aprobarse una disposición como la que se pretende incluir en el Reglamento, resultaría una disposición sumamente lesiva a las inversiones e intereses económicos de las prestadoras.

f. Contratos de Servicios Públicos de Telecomunicaciones:

Las disposiciones relativas a los Contratos de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, se encuentra ya dispuesta en el Reglamento General de Servicio Telefónico. En tanto el objeto del Reglamento es la solución de controversias que suponen una relación contractual previa, consideramos que el mismo debe enfocarse en la resolución de conflictos y no en la regulación de los contratos de servicio, puesto que estos ya han sido objeto de regulación en un reglamento de igual jerarquía emitido por el Consejo Directivo de INDOTEL.

g. Período de prueba en la contratación de nuevos servicios:

El periodo de prueba de 30 días calendario en el que el usuario puede solicitar la cancelación del servicio por mal funcionamiento, constituye un elemento que atenta contra el patrimonio de las

prestadoras y deja a una apreciación y decisión completamente subjetiva como lo es el "mal funcionamiento" como medio suficiente para que el usuario solicite la cancelación de los servicios.

La provisión de los servicios de telecomunicaciones, conllevan 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. Lo anterior significa para el operador, la realización de un gasto y una inversión que es subsidiaria y que solo es recuperado al finalizar el período de convenio con el usuario. De aprobarse la disposición de referencia, los costos en que incurren los operadores y los consumos generados por los usuarios constituirían pérdidas irrecuperables para las prestadoras y una ventaja altamente desproporcional para el usuario, sin que sus intereses económicos o derechos hayan estado en riesgo.

De mantenerse esta disposición en el Reglamento, se ocasionarían importantes pérdidas económicas a la industria y se desincentivaría la inversión. Los periodos de prueba, en todo caso, deberían constituir condiciones y/u ofertas que distingan a las operadoras como elementos estrictamente comerciales.

h. Plazo de presentación de la reclamación:

Este plazo es completamente irrazonable y en extremo perjudicial al sector, en tanto que aumenta de dos (2) a seis (6) meses el plazo que tienen los usuarios para reclamar ante la prestadora. Entendemos que al incrementar 3 veces el plazo que tiene el usuario para reclamar, se estarían fomentando las disputas entre usuarios y prestadoras de manera inadecuada, obligando a la prestadora a conservar durante mucho más tiempo la data relativa a llamadas y consumos realizados por los usuarios.

Este es un plazo excesivamente alto si se toma en cuenta que la prestadora, por disposición del Reglamento General de Servicio Telefónico solo dispone de un plazo de 60 días para facturar los servicios consumidos y cualquier cargo que se genere del servicio, y 90 días para los casos de Roaming.

En primer lugar, los servicios, en su amplia mayoría, mantienen una renta recurrente y lo único que varía entre una factura y otra son los consumos, los cuales el usuario sabe de antemano si los consumió o no, por lo que si este ve en su factura algún cargo o consumo extraño procederá inmediatamente a reclamarlos antes o más tardar en la fecha en que le corresponde pagar su factura. Ningún usuario deja transcurrir tan largo plazo para refutar los cargos reflejados en su factura y que le son desconocidos.

Esta disposición pudiera generar una mala práctica que permita que usuarios mal intencionados, luego de haber pagado sus servicios y aun a sabiendas de haber realizado los consumos o de haber contratado un determinado servicio, procedan a reclamar, aprovechando el amplio margen que se le da para ello.

Por otro lado, nos parece sumamente relevante hacer del conocimiento del Consejo Directivo, que por cuestiones técnicas de los sistemas de facturación e información, el plazo que se propone excede por mucho el tiempo durante el cual se mantiene la información en el mismo. De aprobar la disposición propuesta, se generarían altos costos de almacenaje a los operadores, lo cual implicaría un impacto económico importante.

Solicitamos que el plazo dispuesto actualmente para reclamar, que es de cuarenta y cinco (45) días contados a partir de la fecha en que se genera el hecho que origina la queja, se mantenga sin alteración.

i. Entrada en vigencia

Finalmente, respecto al plazo de entrada en vigencia, preparar las áreas operativas para alinear con el área regulatoria los procedimientos y nuevas medidas de este reglamento, en términos materiales, tomaría tiempo y costos para los cuales la empresa debe hacer una programación económica y elaborar un plan de trabajo una vez que se cuente con el instrumento normativo final. Tres (3) meses es un plazo sumamente corto para los preparativos necesarios y la adecuación requerida para el cumplimiento de este reglamento.

Solicitamos que el plazo de entrada en vigencia de la presente, en todos sus aspectos, sea de seis (6) meses.

CONSIDERANDO: Que el artículo 147 de la Constitución de la República reza de la manera siguiente: *“Finalidad de los servicios públicos. Los servicios públicos están destinados a satisfacer las necesidades de interés colectivo. Serán declarados por ley. En consecuencia: 1) El Estado garantiza el acceso a servicios públicos de calidad, directamente o por delegación, mediante concesión, autorización, asociación en participación, transferencia de la propiedad accionaria u otra modalidad contractual, de conformidad con esta Constitución y la ley; 2) Los servicios públicos prestados por el Estado o por los particulares, en las modalidades legales o contractuales, deben responder a los principios de universalidad, accesibilidad, eficiencia, transparencia, responsabilidad, continuidad, calidad, razonabilidad y equidad tarifaria; 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”*;

CONSIDERANDO: Que la Constitución de la República Dominicana, en la parte referente a los Derechos Económicos y Sociales, específicamente en su artículo 53, establece como Derechos del Consumidor, el de disponer de bienes y servicios de calidad, a una información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y las características de los productos y servicios que use o consuma, bajo las previsiones y normas establecidas por la ley. Señalando además que las personas que resulten lesionadas o perjudicadas por bienes y servicios de mala calidad, tienen derecho a ser compensadas o indemnizadas conforme a la ley;

CONSIDERANDO: Que el artículo 3 de la Ley No. 153-98, establece que constituyen sus objetivos, entre otros, el: *“e) Promover la participación en el mercado de servicios públicos de telecomunicaciones de prestadores con capacidad para desarrollar una competencia leal, efectiva y sostenible en el tiempo, que se traduzca en una mejor oferta de telecomunicaciones en términos de precios, calidad de servicio e innovación tecnológica; f) Asegurar el ejercicio, por parte del Estado, de su función de regulación y fiscalización de las modalidades de prestación, dentro de los límites de esta ley, de modo imparcial, mediante la creación y desarrollo de un órgano regulador de las telecomunicaciones independiente y eficaz”*;

CONSIDERANDO: Que habiendo delimitado estas disposiciones elementales que inciden en el análisis de los planteamientos formulados por **CLARO**, es imperativo señalar que este Reglamento abarca no sólo normas de procedimiento y mecanismos de protección de los usuarios vinculados a la prestación del servicio telefónico e internet, sino que se trata de una reglamentación que se impone al sector de manera horizontal e incluye a todos los servicios de telecomunicaciones prestados en el territorio dominicano. Sin embargo, con el objetivo de mantener cierta homogeneidad en los criterios adoptados por el órgano regulador, se acogen parcialmente los comentarios de **CLARO** y se procederá a modificar la definición de “Calidad del servicio” conforme a la Norma de Calidad de los servicios de telefonía y acceso a internet y “Avería” de acuerdo al Reglamento General del Servicio Telefónico;

CONSIDERANDO: Que como se ha expuesto anteriormente, el ámbito de aplicación de este Reglamento desborda las disposiciones del Reglamento General de Servicio Telefónico, debido a que el mismo aplica a todos los servicios de telecomunicaciones que se ofrecen en República Dominicana por lo que se hace necesario mantener la definición de “cláusulas abusivas” en la presente norma. Sin embargo, con el fin de mantener la

homogeneidad de las disposiciones del **INDOTEL**, se tomará la definición establecida en el artículo 14.2 del Reglamento General de Servicio Telefónico;

CONSIDERANDO: Que respecto al establecimiento de principios básicos de derechos y obligaciones para la contratación y prestación de los servicios, es preciso hacer acopio a lo que se ha expuesto previamente sobre las disposiciones del artículo 77, literal “c”, de la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98, en lo relativo a que uno de los objetivos básicos de la legislación sectorial es precisamente garantizar la protección de los derechos de los usuarios. La interpretación de esta disposición no puede separarse de la ya señalada facultad reglamentaria que ha sido reconocida por el legislador al **INDOTEL**, pues ella constituye un instrumento para dar cumplimiento de dicho deber fundamental;

CONSIDERANDO: Que la decisión del **INDOTEL** de emitir actos administrativos que a modo declarativo enuncien derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, no constituye más que la ejecución de un mandato legal que le viene dado a este Consejo Directivo por el artículo 79 de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, el cual comisiona a este órgano regulador al establecimiento y delimitación de los mecanismos de protección de derechos de los usuarios por vía reglamentaria;

CONSIDERANDO: Que, en ese sentido, el Reglamento objeto de la presente resolución, que desde el 2001 se había constituido en un acto administrativo firme, con plena ejecutividad y ejecutoriedad, por ende eficaz y exigible, ya contenía en su articulado una lista no limitativa de derechos de los usuarios, precisamente como medida para salvaguardar los derechos a los mismos, de conformidad con la Ley y la reglamentación;

CONSIDERANDO: Que por tanto, está más que demostrada la facultad que tiene el **INDOTEL** para establecer mecanismos de protección de los derechos de los usuarios, que velen y garanticen su ejercicio, facultad que está amparada en los artículos 77, 78, 79 y 84 de la Ley General de Telecomunicaciones, el cual establece de manera expresa la potestad que tiene el órgano regulador para resguardar los derechos de los usuarios, por lo que procede desestimar el comentario de las prestadoras en cuestión sobre este particular aspecto;

CONSIDERANDO: Que es importante resaltar que la Norma de Calidad de los servicios de telefonía y acceso a internet dispone en el literal b, del artículo 9 sobre la información que deben ofrecer las prestadoras a los usuarios establece textualmente lo siguiente: b) Resultados de sus mediciones de campo de la velocidad promedio de descarga y subida de datos realizadas para cada uno de los planes y tecnologías de acceso a internet que ofrece. Así como en el artículo 9.2 que reza de la siguiente manera: Las Prestadoras de servicios públicos de telefonía y acceso a internet deben exhibir la información a que se refiere el presente artículo, en los centros de atención y/o distribución, en sus respectivas páginas de internet, así como tenerla disponible para proporcionarla a los usuarios que la soliciten. **INDOTEL** hará las verificaciones correspondientes. Por lo antes expuesto, es imperativo incluir el motivo de degradación de velocidad como un motivo de reclamo;

CONSIDERANDO: Que es importante resaltar que la Norma de Calidad de los servicios de telefonía y acceso a internet dispone en el artículo 8 sobre los indicadores claves de calidad que la velocidad de acceso a Internet móvil se mide en base al promedio de la velocidad publicada por la prestadora, así como para la velocidad de acceso a internet fijo se toma como base la velocidad contratada por el usuario. Por esta razón adicional se ratifica como necesario que el presente Reglamento establezca que la degradación de la

velocidad del servicio es un motivo susceptible de reclamo debido a que se estaría frente al incumplimiento de una normativa;

CONSIDERANDO: Que la percepción del usuario respecto de la calidad de la atención al cliente es un elemento importante en la calidad del servicio brindado por las prestadoras conforme a las Recomendaciones de la Unión Internacional de las Telecomunicaciones (UIT);

CONSIDERANDO: Que la inadecuada atención al usuario, lo que las prestadoras llaman como un elemento subjetivo en la medición de la calidad del servicio, debe formar parte de las causas que son objeto de reclamación. Por lo tanto, el Consejo Directivo considera no viable el comentario;

CONSIDERANDO: Que respecto a los comentarios de **CLARO** sobre rescisión del contrato sin penalidad si se produce un cambio de tarifa, es necesario destacar que el sentido de razonabilidad obliga al equilibrio entre las partes, en el sentido 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. La discrecionalidad de la prestadora de un servicio público no debe impedir la posibilidad del cliente o usuario de buscar otras alternativas;

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo entiende más correcto el uso del término de descuento en lugar de subsidio dentro del contexto empleado en el Reglamento objeto de la presente resolución, así como en el Reglamento General del Servicio Telefónico, por lo que procederá a eliminar la referencia al término subsidio. No obstante, se hará uso del término subsidio en el desarrollo de los considerandos para referirse a los comentarios recibidos durante el proceso de consulta pública;

CONSIDERANDO: Que las prestadoras, al momento de ofrecer sus planes con *subsidio* o descuentos, 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, estaríamos 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. Si bien puede haber un elemento de cambio de condiciones que justifiquen una variación del precio del lado de las prestadoras, esto debe permitir también al usuario decidir si sigue o no con el servicio bajo los nuevos términos económicos propuestos;

CONSIDERANDO: Que las mejores prácticas internacionales en regulación de la región, tal y como se ha demostrado en países como México, Costa Rica y Colombia, 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. En ese orden de ideas, este Consejo decide no aceptar este comentario;

CONSIDERANDO: Que respecto de los comentarios vertidos por la prestadora **CLARO** sobre la introducción de un capítulo sobre contratos es preciso señalar que la Constitución Dominicana establece en el artículo 8.- Función esencial del Estado. Es función esencial del Estado, la protección efectiva de los derechos de la persona, el respeto de su dignidad y la obtención de los medios que le permitan perfeccionarse de forma igualitaria, equitativa y progresiva, dentro de un marco de libertad individual y de justicia social, compatibles con el orden público, el bienestar general y los derechos de todos y todas;

CONSIDERANDO: Que los contratos que suscriben los usuarios y prestadoras de servicios de telecomunicaciones pueden considerarse como contratos unilaterales, dónde sólo una de las partes ha impuesto su voluntad y deseo y la otra simplemente debe ajustarse pasivamente a las condiciones impuestas;

CONSIDERANDO: Que el Estado debe regular, y mantener la vigilancia en la prestación de los servicios públicos en procura de garantizar la calidad de los mismos y la maximización del bienestar social, adicionalmente, por mandato expreso de la Ley en su artículo 101.1, el **INDOTEL** tiene el deber de regular mediante este reglamento las relaciones entre concesionarias y sus clientes, garantizando sus derechos y estableciendo sus obligaciones;

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo requiere resaltar que existen contratos en los cuales necesariamente el usuario no está de acuerdo con las cláusulas establecidas, pero sí está obligado a suscribir el contrato porque necesita acceder al servicio. En este caso el usuario pudiera verse con su libertad coartada, viéndose obligado el usuario a suscribir un contrato en el que se pudieran presentar cláusulas abusivas. Es pues aquí dónde el Órgano Regulador está obligado a intervenir y velar porque los mismos no contengan cláusulas que afecten a la parte más débil;

CONSIDERANDO: Que, como se ha indicado precedentemente, el ámbito de aplicación del presente Reglamento no solo abarca lo relativo al servicio telefónico, por lo que se hace necesario establecer lineamientos generales respecto de los contratos para la prestación de todos los servicios públicos de telecomunicaciones;

CONSIDERANDO: Que sobre el período de prueba de 30 días para la contratación del servicio, este Consejo Directivo, entiende como buenos y válidos los argumentos planteados, procediendo acogerlos parcialmente; para de esta forma ser coherentes con lo que dispone la Ley General de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, específicamente en su artículo 62 literal g), *el cual otorga un plazo de prueba de 7 días como mínimo*, para la devolución del bien o la suspensión del contrato de prestación de servicios. En este sentido los cambios se verán reflejados en la versión final aprobada mediante el presente instrumento legal;

CONSIDERANDO: Que en lo que respecta al plazo para la presentación de una reclamación este Consejo entiende pertinente disminuir dicho plazo a tres (3) meses desde la notificación de la factura que genera la reclamación. Sin embargo, se hace necesario establecer la excepción en casos de activaciones relacionadas con suplantación de identidad, las cuales no estarán sujetas a plazos perentorios, sino que se realizarán al momento de que el usuario tome conocimiento del hecho;

CONSIDERANDO: Que sobre el período de entrada en vigencia de la pieza regulatoria que se aprueba mediante el presente acto administrativo, este Consejo Directivo entiende que un plazo de tres meses es suficiente para implementar las disposiciones que se establecen con su aprobación, por lo que procede a rechazar el comentario de la prestadora **CLARO**;

CONSIDERANDO: Que la prestadora **VIVA** en sus comentarios generales a la propuesta de modificación del Reglamento contenido en la Resolución del Consejo Directivo No. 019-15, señala, lo siguiente:

La declaratoria justificativa de la iniciativa regulatoria expresa entre sus objetos el “dirimir las controversias o conflictos surgidos entre usuarios y prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones”.

*El fundamento de esta pieza, según sus considerandos, ha sido en razón de que el Consejo Directivo del INDOTEL ha podido evidenciar a través de las distintas denuncias sobre la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, que se reciben a través del Centro de Asistencia a los Usuarios (CAU), la necesidad que existe de realizar algunas modificaciones a las disposiciones establecidas en el “**REGLAMENTO PARA LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS ENTRE LOS USUARIOS Y LAS PRESTADORAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES**”, (en lo adelante, el “RGSCUP”) a fin de convertirlo en un instrumento legal dotado de mayor viabilidad y efectividad para el sector de las telecomunicaciones.*

Sin embargo entendemos que este esfuerzo regulatorio además de tratar asuntos relativos a la solución de controversias entre usuarios y prestadora, trata asuntos propios del “REGLAMENTO GENERAL DE SERVICIO TELEFONICO” dictado mediante la resolución No. 110-12 del Consejo Directivo y modificado mediante la resolución No. 003-13 (en lo adelante “RGST”) que no corresponden con materia a reglar, excediendo su alcance.

La revisión de la iniciativa regulatoria deja en manifiesto la tipificación de la base contractual de la prestación de los servicios de telecomunicaciones como contratos de adhesión, y el desequilibrio propio de este tipo de contratos en perjuicio de los usuarios fundamente la falta de imparcialidad que caracteriza una amplia muestra de las actuaciones del INDOTEL como administrador del proceso de solución de controversias regido por el RGSCUP.

En este contexto, y de tal manera general, consideramos oportuno plantear a ese Consejo Directivo la distinción doctrinal y jurisprudencial entre contratos de adhesión y esquemas de contratación con “cláusulas generales” adoptados por las prestadoras de servicios de telecomunicaciones de la República Dominicana. Las “cláusulas generales” conllevan una reducción de los costos de contratación y una regulación de los contratos; y hacen posible el cálculo anticipado del costo de producción de los bienes y servicios que ofrece la empresa. Arias – Schreiber señala como características de este esquema contractual: la reducción previa, el carácter unilateral, su carácter preventivo y abstracto, confluencia de elementos propios y comunes, su aceptación en bloque y su inmutabilidad.

En contraste con los contratos por adhesión, las “cláusulas generales” de contratación comportan las siguientes ventajas: la tendencia a la uniformidad, el avance en la técnica contractual, la celeridad, la simplificación, a la coherencia con la actual concepción de la empresa (bienes y servicios). El esquema de “cláusulas generales” permite una posibilidad de negociación respecto de las cláusulas individuales que definen las especificaciones del plan de servicio de la elección del usuario: paquetes de minutos, ancho de banda, servicios de valor agregado, entre otros. Esta es su característica propia; y aquí difieren de los contratos por adhesión, en los que no existe posibilidad alguna de negociación.

Las “cláusulas generales” de los contratos de servicios de telecomunicaciones no constituyen una oferta, pues no tienen fuerza obligatoria por si misma sino hasta cuando se incorporan a un contrato individual. Por ser redactados previamente de manera general y abstracta, los contratantes saben de

antemano que las cláusulas son uniformes para todos en respecto a los Principios de Igualdad y de Transparencia consagrados por la Ley General de Telecomunicaciones.

Vale resaltar que en el esquema de “cláusulas generales” operante, lo peculiar no es la adhesión, sino la aptitud de conjugar la celeridad del tráfico masivo con la voluntad particular de cada contratante que define las especificaciones del servicio requerido lo que implica que conserva su libertad contractual y su libertad de contratar.

Por todo lo anterior, y tomando en consideración la estrecha supervisión de los contratos de servicios de telecomunicaciones operantes en el mercado dominicano del INDOTEL mediante el proceso de revisión de los contratos de servicio aplicable, exhortamos una revisión y reenfoque del rol del órgano regulador en términos de neutralidad y objetividad en el ámbito de aplicación de RGSCUP vigente y de su eventual modificación.

Por otra parte, compartimos nuestras consideraciones sobre la conveniencia de revisar algunos plazos reglamentarios otorgados a las prestadoras para agotar acciones relacionadas con los recursos de quejas y/o denuncias de los usuarios de sus servicios de telecomunicaciones. Entendemos que en su mayoría los plazos deben ser calculados en base a días hábiles, en consideración a la experiencia acumulada por el INDOTEL y las prestadoras desde la entrada en vigencia del RGSCUP, respecto de la necesidad de conferir prórrogas para la completación del proceso de evaluación y definición de los casos de reclamos para garantizar una respuesta fundada en datos fiables.

CONSIDERANDO: Que la prestadora de servicios públicos de telecomunicaciones **VIVA** en sus comentarios adicionales, realizados luego de la celebración de la audiencia pública de fecha 23 de noviembre de 2016, sobre la propuesta de modificación del Reglamento para la Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras, señala entre otras cosas, lo que a continuación se transcribe:

La declaratoria justificativa de la iniciativa regulatoria expresa entre sus objetivos el “dirimir las controversias o conflictos surgidos entre usuarios y prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones”. El fundamento de esta pieza, según sus considerandos, ha sido en razón de que el Consejo Directivo del INDOTEL ha podido evidenciar a través de las distintas denuncias sobre la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, que se reciben a través del Centro de Asistencia al Usuario (CAU), la necesidad que existe de realizar algunas modificaciones a las disposiciones establecidas en el “**REGLAMENTO PARA LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS ENTRE LOS USUARIOS Y LAS PRESTADORAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES**”, (en lo adelante el “RGSCUP”) a fin de convertirlo en instrumento legal dotado de mayor viabilidad y efectividad para el sector de las telecomunicaciones.

Sin embargo entendemos que este esfuerzo regulatorio además de tratar asuntos relativos a la solución de controversias entre usuarios y prestadoras, trata asuntos propios del “**REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO TELEFÓNICO**” dictado mediante la Resolución No. 110-12 del Consejo Directivo de fecha 9 de agosto de 2012 y modificado mediante la Resolución No. 003-13 de fecha 22 de enero de 2013 (en lo adelante “RGST”) que no se corresponden con la materia a reglar, excediendo su alcance.

De esta manera nos referimos a los comentarios planteados por el Instituto Nacional de Protección de los Derechos de los Consumidores (en lo adelante “PROCONSUMIDOR”) en la audiencia celebrada en fecha 23 de noviembre de 2016, básicamente sobre los siguientes puntos:

i) Sobre el Carácter Supletorio de la norma de Proconsumidor

La Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, Ley No. 358-05, (en lo adelante, La Ley de Proconsumidor) se aplica en los conflictos generados en las relaciones entre proveedores, consumidores, y usuarios, siempre y cuando se agote el procedimiento en las áreas donde exista una norma especial. En ese sentido, la Ley de Proconsumidor establece en sus artículos 2 y 135 lo siguiente:

“Art. 2.- Las disposiciones referentes al derecho del consumidor y usuario son de orden público, imperativas y de interés social, y tendrán un carácter supletorio frente a las disposiciones contempladas en las leyes sectoriales.”

Art.- 135. Cuando se traten de casos que sean materia de leyes sectoriales, el consumidor o usuario reclamará sus derechos con apego a los procedimientos establecidos en dichas leyes y sus reglamentos. No obstante, en caso de contradicción entre las disposiciones de la presente ley con las disposiciones contenidas en las leyes sectoriales y sus reglamentos, se aplicara la disposición que resulte más favorable al consumidor y que en caso de duda, prevalecerán las disposiciones de la presente ley”.

La aplicación supletoria de una ley respecto de otra procede para integrar o interpretar sus disposiciones en forma que se integren con otras normas o principios generales contenidos en otras leyes.

Por su lado, y en el caso de la especie, el artículo 77, literal “c” de la Ley General de Telecomunicaciones, establece como uno de los objetivos, defender y hacer efectivo los derechos de los clientes, usuarios y prestadoras de dichos servicios, dictando los reglamentos pertinentes, haciendo cumplir las obligaciones correspondientes a las partes, y en su caso, sancionando a quienes no cumplan, de conformidad con las disposiciones contenidas en dicha ley y sus reglamentos.

En consecuencia, al ser la Ley 153-98, la pieza legislativa que regula las Telecomunicaciones en el país, los usuarios de servicios de telecomunicaciones deberán en primer orden estar amparados ante los reglamentos dictados por el INDOTEL. Y en segundo orden, por la Ley de Proconsumidor.

La Ley de Proconsumidor es una ley de carácter general, y la misma no entra en acción cuando existen leyes especiales o cuando se agoten los procesos ante los entes reguladores que han sido creados a través de leyes especiales. Esto se evidencia con el hecho de que en fecha dieciséis del mes de junio del años dos mil quince (2015) se firmó un Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) y el instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (PROCONSUMIDOR), que tiene por objeto delimitar las actuaciones concretas de cada institución dentro del rango de sus respectivas competencias.

Dicho esto entendemos que la solicitud de PROCONSUMIDOR de establecer un “Libro de Reclamaciones” para los usuarios de servicios de telecomunicaciones, sería una duplicidad de procesos, y complicaría el aumento de los tiempos de la apertura de una reclamación. Actualmente todas las prestadoras brindan el servicio de reclamaciones vía presencial y telefónica. Siendo la vía telefónica la más expedita y eficiente para ambas partes, por ahorrar costos y simplificar el proceso tanto para los usuarios como para las prestadoras.

Contrario a lo que señala PROCONSUMIDOR en su escrito de comentario, actualmente el mecanismo utilizado para la recepción de las reclamaciones es incluyente para todos nuestros usuarios, porque precisamente se realiza vía telefónica o presencial, el cual es accesible para todo el mundo, sin importar su nivel académico o condición social.

Sobre la solicitud de PROCONSUMIDOR, de agregar mecanismos de impresión de documentos en el proceso de reclamación, aun cuando el Usuario no lo ha solicitado, esto provocaría un aumento ineficiente de costos y lentitud en el proceso general. PROCONSUMIDOR exige que se elimine la coletilla “a solicitud del reclamante” y esto lo que haría es complicar el proceso en tiempo y dinero para las prestadoras y usuarios. En el mundo digital que vivimos los usuarios realizan vía telefónica su reclamación, y se le ofrece vía telefónica el objeto detallados de su reclamación y el tiempo de respuesta que tendrá respuesta dicha reclamación. Agregar una obligación de entregar esta constancia por escrito, perjudicaría más al usuario de servicios de telecomunicaciones que no cuenta con acceso a internet, al tener éste que trasladarse al centro de atención al cliente de la prestadora o de su representante autorizado.

Vale destacar que durante los 14 años de vigencia del RGSCUP, el proceso de captación de reclamaciones no ha sido un elemento de cuestionamiento de los usuarios de servicios de telecomunicaciones en una muestra que resulte material. Entendemos que los mecanismos de transparencia deben estar, y de hecho siempre han caracterizado el proceso de reclamación de los

usuarios de servicios de telecomunicaciones; por lo que resulta improcedente e irracional complejizar dicho proceso y retrotraer la práctica de digitalización que promueve el Estado Dominicano para eficiencia y productividad de la sociedad. Incluir esta coetilla, porque 1 de cada 10 personas “lo **pu**di**era solicitar”, a “tener la obligación de dar documento por escrito en el 100% de los casos” provoca procesos y gastos adicionales y por ende tiempos de espera más largos en perjuicio del mismo usuario de servicios de telecomunicaciones.**

Tampoco nos parece oportuno agregar a los artículos 8.3, 8.11, 8.12 coetillas que digan “sin perjuicio en la Ley 358-05” puesto que la Ley de PROCONSUMIDOR es una ley de orden público, con carácter supletorio, y el usuario de servicios de telecomunicaciones tiene esa vía también para hacer proteger sus derechos no contempladas por la regulación de telecomunicaciones, y por aplicación de los principios de publicidad de los actos públicos se sobreentiende el conocimiento de dicha norma y se presume conocida por todos los ciudadanos del país.

Sobre la solicitud de PROCONSUMIDOR de eliminar la mora en caso de retrasos en el pago de créditos válidos y exigibles; consideramos oportuno recordar que la mora es una figura del Código Civil, y que la misma deviene en una obligación exigible de acuerdo a lo establecido en el contrato firmado de buena fe por ambas partes que tiene por objeto resarcir a la parte acreedora por los afectos del incumplimiento de una obligación económica. Eliminar dicha figura del RGSCUP tendrá por efecto incentivar una cultura de pago irregular o con atrasos, puesto que los usuarios verán este mecanismo para financiarse, e interponer una reclamación solo por el hecho de que dejaran de pagar por un tiempo considerable la factura, y mejor aún no tendrían que pagar mora por su retraso en el pago.

Sobre la solicitud de PROCONSUMIDOR de que el usuario de servicios de telecomunicaciones pueda editar su reclamación lo entendemos inaceptable. Esta prerrogativa atenta contra la seguridad jurídica de una de las partes en una situación de conflicto, una reclamación debe ser certera y objetiva acorde a los requisitos que lista el RGSCUP para la interposición de la misma. Es irrazonable pretender que luego de que una organización administrativa inicie el proceso de evaluación y respuesta de una reclamación la misma pueda ser cambiada por el usuario, en deshecho de los recursos ya empleados por la prestadora. La improcedencia de la propuesta es evidente, sin mencionar que los aspectos fácticos: que el objeto de la reclamación se le repite al reclamante antes de cerrarla vía telefónica para que pueda instruir alguna modificación y el usuario otorga su consentimiento, lo cual es grabado por las prestadoras como mecanismo de control de calidad.

En referencia a la obligación de presentar documentos por **escrito** en el proceso de solución de controversias, y las interacciones con el CAU, señaladas en el reglamentación en los artículos 47.2, 17.1, 27.2, 35.1 y 47.2, queremos solicitar que se establezca la posibilidad de realizar el proceso de conciliación y depósito de escritos, pruebas y argumentos también vía electrónica, es decir vía email o correos, lo cual corresponde con la realidad operativa del proceso gestado por la GPU, que se caracteriza por el uso de correo electrónico, para la documentación y seguimiento de los reclamos. Por lo anterior, entendemos que se debe sincerizar la norma con la práctica generalizada para la agilización del proceso de mediación y conciliación, la inclusión de esta vía electrónica entre el CAU y las prestadoras, documentándola formalmente en el reglamento. En caso contrario, la GPU y representantes del CAU deben discontinuar el uso de este medio en la gestión de los procesos de reclamaciones.

Sobre el artículo 49.1 que establece que “La obligación de notificación de formalidades para interponer reclamos, conforme lo establecido en los artículos 19.1, 19.2 y 19.3 de este Reglamento, es de obligatorio cumplimiento para la prestadora, a partir de los tres (3) meses siguientes a la fecha de entrada en vigencia de este Reglamento; a partir de lo cual deberán proveer **por escrito** a todos sus usuarios titulares, los requerimientos y formalidades del proceso para interponer reclamos antes estas o ante el INDOTEL”, entendemos que la información y publicidad del proceso de interposición de reclamos es una obligación de compartirla del INDOTEL y las prestadoras. Sin embargo, el planteamiento de que dicha obligación de información sea cumplida mediante medios escritos individualizados, resulta irrazonable e ineficiente, independientemente de un uso inadecuado de recursos. Por otra parte, la inclusión integral del proceso en el cuerpo de los contratos implicaría que el volumen de los mismos aumente significativamente lo cual también resulta antieconómico y discordante con la evolución a una sociedad digital.

De hecho, nuestra empresa ha realizado las siguientes acciones a los fines de tener otros canales de comunicaciones abiertos con todos nuestros clientes, los cuales detallamos a continuación:

- La prestadora coloca permanentemente en lugares visibles para los usuarios, carteles, folletos o afiches de orientación en sus oficinas comerciales de servicio al cliente y en las oficinas de los distribuidores autorizados de sus servicios.
 - Colocación en la Página web de la prestadora www.viva.com.do de la información sobre los Derechos de Usuarios y los Procedimientos de Reclamación.
 - Envío de un mini mensaje a toda la base de clientes desde el día 9 de mayo de 2011, el cual señala: “Conoce tus derechos de Usuario, entra a nuestra página web: www.viva.com.do”
 - Inclusión en todas nuestras facturas de “Conoce tus derechos de usuarios, entra a nuestra página web: www.viva.com.do” a partir del ciclo de facturación del 6 de mayo de 2011.
 - Envío inmediato de un SMS a todos nuestros clientes que se activen con el texto: “Conoce tus derechos de usuario, entra a nuestra página web: www.viva.com.do” y repetición cada 4 meses.
- En conclusión entendemos que muchas de las sugerencias realizadas por PROCONSUMIDOR vienen a duplicar los procesos, procesos por demás eficientes. Ya que en relación a la FORMA en que se interpone una reclamación, la misma es funcional, asequible y eficaz en términos de ejecución y resultados.

ii) Principios de Razonabilidad y Especialidad de la Norma

a. Principio de Razonabilidad

La razonabilidad de la ley, es la proporcionalidad entre la medida y el fin buscado. Una ley que establezca privilegios estaría dejando de lado la guía del Principio de Razonabilidad, es por esto que abogamos siempre por la neutralidad de la norma y la protección de ambos actores; es decir, la protección objetiva tanto de los usuarios de servicios de telecomunicaciones como de las prestadoras.

Es importante señalar que la máxima in dubio pro consumidor, protege al usuario de servicios de telecomunicaciones, pero una extralimitación de dicho principio conllevaría un mensaje dirigido a que el usuario de servicios de telecomunicaciones no cumpla con sus obligaciones, y se incentive el incumplimiento contractual.

La propuesta regulatoria que nos ocupa tiene como único objetivo la solución de controversias entre usuarios y prestadores, y por ende, debería limitarse únicamente a este objetivo. Ya que incluir elementos propios de la prestación del servicio per se, confundiría y contradeciría algunos elementos que ya han sido tratados en el Reglamento General de Servicio Telefónico, al amparo de la resolución dictada mediante Resolución No. 110-12 del Consejo Directivo y modificado mediante la Resolución No. 003-13.

Así pues, el Reglamento claramente establece en su artículo 3 lo siguiente:

“Artículo 3. Del objeto. El presente reglamento tiene por objeto, dirimir las controversias o conflictos surgidos entre usuarios y prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones.”

Todos los planteamientos de modificación que se encuentren fuera del alcance de dicho objeto, están reñidos con los principios de juridicidad, coherencia, seguridad jurídica, previsibilidad y certeza normativa; por los cuales la Administración se somete al derecho vigente en cada momento, sin que pueda variar arbitrariamente las normas jurídicas y criterios administrativos.

A continuación, una relación de las definiciones y aspectos incluidos en el Reglamento que exceden su alcance y objeto, toda vez que el Reglamento fue diseñado con un único propósito y objeto: la solución de controversias entre usuarios y prestadoras mediante el establecimiento del procedimiento aplicable en ocasión de un conflicto entre usuario y prestadora:

<i>Textos que deberían ser eliminados por ser competencia del Reglamento de Servicio Telefónico:</i>	
<i>Definiciones</i>	4) <i>Avería</i> 5) <i>calidad</i> 6) <i>Cancelación del servicio</i> 12) <i>Cláusulas abusivas</i> 13) <i>Crédito</i> 15) <i>Descargar</i> 17) <i>Factura (s)</i> 22) <i>Publicidad engañosa</i> 32) <i>Suspensión del servicio</i> 33) <i>Suspensión injustificada</i> 34) <i>Traslado del servicio</i>
<i>CAPITULO III. DE LOS DERECHOS, DEBERES Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y LAS PRESTADORAS</i>	<i>Eliminar capítulo completo.</i>
<i>CAPITULO IV. DE LOS CONTRATOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES</i>	<i>Eliminar capítulo completo.</i>

Sometemos a la ponderación de ese honorable consejo, que implementar las modificaciones del Reglamento concernientes a temas que son competencia únicamente del RGST violaría el Principio de Juridicidad y Coherencia establecidos en la Ley No. 107-13 sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo. G. O. No. 10722 del 8 de agosto de 2013; por lo que para evitar confusión, contradicción o duplicidad, requerimos que las definiciones de aspectos de servicios de telecomunicaciones sean referidos directamente al RGST.

b. Principio de Especialidad

Con relación al Principio de Especialidad, que supone que la norma especial prevalece sobre la general (Lex Specialis Derogat Generali). Las normas dictadas por el INDOTEL en virtud de su potestad legal del artículo 78 de la LGT, prevalecen frente a la Ley de Proconsumidor.

El Principio de la Especialidad de la Competencia, configura una de las garantías fundamentales del Derecho Administrativo contemporáneo, en cuanto representa el principal límite jurídico puesto a la sobreactuación de los entes y órganos administrativos. De transgredirse esta regla, que no implica desconocer la naturaleza objetiva de la competencia, el acto resultante se hallara afectado de invalidez, la cual por principio, tendrá carácter absoluto.

Compartimos con ese Consejo Directivo, el razonamiento de la Corte Constitucional de Colombia, cuando desarrolla dicho criterio a la hora de decidirse cual norma aplicar en caso de confusión, cuando ha dispuesto que:

“(…) la disposición relativa a un asunto especial prefiere a la que tenga carácter general. De lo dicho se deduce también que si se tienen dos normas especiales y una de ellas, por su contenido y alcance, está caracterizada por una mayor especialidad que la otra, prevalece sobre aquella, por lo cual no siempre que se consagra una disposición posterior cuyo sentido es contrario al de una norma

*anterior resulta esta derogada, **pues deberá tenerse en cuenta el criterio de la especialidad.***

El Principio de especialidad normativa, que ha sido calificado por nuestra jurisprudencia como principio general del Derecho –tal como ha resuelto el Tribunal Constitucional-, junto con el de jerarquía (lex superior derogat legi inferiori) y el de temporalidad o cronología de las normas (lex posterior derogat legi priori), es considerado como un criterio tradicional de solución de antinomias, entendiéndose por estas las contradicciones normativas que se producen cuando, ante unas mismas condiciones fácticas, se imputan consecuencias jurídicas que no pueden observarse simultáneamente.

*La doctrina distingue que la aplicación de este principio hace referencia a la materia regulada, al contenido de la norma, y supone el tránsito de una regla sectorial que se impone a los usuarios y prestadores de un servicio específico como la LGT, a una regla más extensa como la Ley de Proconsumidor, que afecta todos los consumidores de bienes y servicios de la República Dominicana. Se entiende que la norma especial prevalece sobre la general, porque la norma específica es más apta para regular lo específico. Y, de otra, se destaca que dicha regla es la que mejor responde a la voluntad del legislador, porque si el mismo legislador dicta dos normas, una general y otra especial, y un mismo supuesto de la vida real cae hipotéticamente entre ambas, es porque el legislador **quiso dar preferente aplicación a la Ley especial**, pues de otro modo no tendrá sentido su promulgación.*

*De lo anterior citado resulta evidente que la LGT y el RGSCUP constituye la normativa **más especial en regulación de la materia** los derechos de usuarios de servicios de telecomunicaciones y procedimiento para la solución de reclamaciones de los mismos, no solo en términos conceptuales sino también respecto de su adecuación fáctica a la forma operativa del sector. Por lo que asentir a los planteamientos de PROCONSUMIDOR implicaría un retroceso para el sector de las telecomunicaciones.*

CONSIDERANDO: Que respecto a los comentarios realizados sobre las disposiciones alusivas a los contratos de servicio firmados entre las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones y los usuarios, existe un hecho incuestionable y es el rol del Estado en la regulación de los servicios públicos consagrado en la Constitución de la República Dominicana, todo lo cual encuentra su base en el artículo 147 de la Constitución Dominicana, citado precedentemente;

CONSIDERANDO: Que, en ese sentido, el Estado debe regular, y mantener la vigilancia en la prestación de los servicios públicos en procura de garantizar la calidad de los mismos y la maximización del bienestar social, adicionalmente, por mandato expreso de la Ley en su artículo 101.1, el **INDOTEL** tiene el deber de regular mediante este reglamento las relaciones entre concesionarias y sus clientes, garantizando sus derechos y estableciendo sus obligaciones;

CONSIDERANDO: Que con respecto al comentario realizado por **VIVA** de que no se debe llamar contrato de adhesión a los contratos que firman los usuarios con las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, es oportuno señalar que tal y como ha podido comprobar este órgano regulador a través de la revisión que realiza sobre los contratos que firman las Partes (usuarios y Prestadoras), las cláusulas que lo conforman son redactadas por una sola de las partes (en este caso la Prestadora), con lo cual la otra se limita tan sólo a aceptar o rechazar el contrato en su integridad (en este caso el Usuario), y no existe en ellos una larga discusión entre las partes involucradas sobre los aspectos a tratar en el mismo;

CONSIDERANDO: Que en efecto, hay que tomar en cuenta que hay contratos en los cuales necesariamente la persona no está de acuerdo con las cláusulas establecidas, pero sí está obligada a adherirse al contrato porque necesita contratar determinado

servicio y sólo dicha empresa presta el tipo de servicio que el usuario desea contratar o simplemente, dicha empresa es la que ofrece el servicio en la zona que el usuario desea contratar. En este caso el usuario no tiene la opción de elección, sino que su libertad se ve coartada, viéndose obligado el usuario a suscribir un contrato aceptando las condiciones de una sola parte. Es pues aquí dónde el Órgano Regulador debe velar porque los mismos no contengan cláusulas abusivas para la parte más débil;

CONSIDERANDO: Que el doctor Jorge Subero Issa en su libro “El Contrato y los Cuasicontratos”, expresa sobre este tipo de contrato, lo siguiente: “en los contratos de adhesión la parte más poderosa económicamente o simplemente la parte que se encuentra en una posición más ventajosa le impone a la otra parte las condiciones del contrato, fija tarifas, impone precios y condiciones. La parte más débil no tiene posibilidad de regateo, se somete pura y simplemente a las condiciones de su contraparte; se adhiere a esas condiciones”¹;

CONSIDERANDO: Que como bien expone el doctor Subero en su obra de referencia, en los contratos de adhesión, la intervención del legislador resulta necesaria donde existen cláusulas de exoneración de responsabilidad, limitación de indemnización, fijación de tarifas, entre otras cláusulas consideradas abusivas;

CONSIDERANDO: Que en referencia a los comentarios vertidos por la prestadora **VIVA** respecto de las observaciones de **PRO CONSUMIDOR** a la propuesta de modificación puesta en consulta pública, este Consejo Directivo entiende prudente responder puntualmente a cada comentario en el cuerpo de la presente resolución al conocer de manera específica cada uno de los comentarios realizados al articulado de la propuesta;

CONSIDERANDO: Que, por su parte, la Prestadora de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **WIND**, de manera general expuso en sus comentarios, lo transcrito a continuación:

A modo general, podemos observar que nos encontramos frente a una propuesta de reglamento que introduce nuevas figuras procedimentales, las cuales han sido puestas en práctica desde hace unos meses y que a nuestro entender han permitido la reducción de los RDQs mediante la solución del caso en su etapa de Pre Formalización. No obstante, vemos que con la propuesta presentada se busca no solo reglamentar lo relativo a dirimir las controversias o conflictos entre los usuarios y prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, sino también se busca insertar nuevas prácticas relacionadas a la contratación del servicio, lo cual a nuestro entender supone una extralimitación del objeto mismo del reglamento, en vista de que este tiene por objeto establecer los requisitos y procedimientos necesarios para dirimir las controversias o conflictos surgidos entre usuarios y prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, no así el establecimiento de un marco normativo que regule las condiciones de prestación de un servicio en específico, como lo hace el Reglamento General de Servicio Telefónico.

Otro punto que pudimos observar es la modificación de la mayoría de los plazos de presentación y/o respuesta de las partes involucradas incluido el Órgano Regulador. Modificación que, a nuestro entender, va en contradicción con la realidad del sector por ser plazos desproporcionados, al otorgársele un plazo expedito a los usuarios para reclamar y una la reducción considerable del plazo de respuesta a la prestadora para responder, sin considerar que esta última tiene que disponer de recursos humanos, tecnológicos y económicos para investigar los alegatos del usuario.

¹ Jorge Subero Issa (2007). El Contrato y los Cuasicontratos, Editora Corripio, C. por A. 2ª Ed.

En resumen, vemos la propuesta presentada por el INDOTEL como bien intencionada con lugar a mejoras. De manera específica, nos permitimos hacer hincapié en los puntos que detallamos a continuación.

- **Calidad de Servicio:**

Al respecto de la definición de Calidad del Servicio contenida en la Propuesta de Reglamento, sugerimos que la misma sea excluida de esta norma, para evitar duplicidad, tomando en cuenta que ya hay una definición en la Norma de Calidad, propuesta mediante la Resolución 046-14 (“Calidad del Servicios (QoS, Quality of Service): Se define como la totalidad de las características de un servicio de telecomunicaciones que determina su capacidad para satisfacer las necesidades explícitas e implícitas del usuario del servicio. Esas características deben ser observables o mensurables.”

En caso de no ser acogido nuestro comentario anterior, entendemos que debe ser revisada, tomando en cuenta que esta definición debe estar basada en criterios objetivos, así como en estándares previamente establecidos, referidos con indicadores y cifras concretas.

CONSIDERANDO: Que es imperativo reiterar una vez más que el alcance de este Reglamento abarca no sólo el servicio telefónico e internet, sino que incluye a todos los servicios de telecomunicaciones prestados en el territorio dominicano. Sin embargo, con el objetivo de mantener cierta homogeneidad en los criterios adoptados por el órgano regulador, se acogen parcialmente los comentarios de **WIND** y se procederá a modificar la definición de “Calidad del servicio” conforme a la Norma de Calidad de los servicios de telefonía y acceso a internet.

Comentarios sobre el Capítulo I. definiciones.

CONSIDERANDO: Que, continuando con los comentarios recibidos referentes a la normativa propuesta, sobre el artículo 1 específicamente, las prestadoras de servicios **ORANGE** y **TRICOM**, señalan lo transcrito a continuación:

- **Caso de Información (CI):**

Para mayor claridad del concepto, sugerimos dos modificaciones en la redacción de la definición de Caso de Información (CI):

“Caso de Información (CI): Solicitud que realiza un usuario al Indotel a fin de obtener información en relación a cualquier tema respecto a las telecomunicaciones. Igualmente se refiere a la remisión que realiza el usuario de cualquier documentación o información, que tenga por finalidad completar un expediente que previamente ha sido abierto y reposa en los archivos del INDOTEL.

- **Caso de Pre Formalización (CPF)**

Al respecto de la introducción de esta nueva figura, tenemos una serie de dudas, tomando en cuenta que el CPF abarcaría los mismos motivos de reclamo que pueden ser objetos de CD y RDQ, es decir – todo tipo de reclamo, con la diferencia de que en el CPF se requiere dar respuesta y solución en un plazo más corto por parte de las Prestadoras.

De lo anterior, nos surgen algunas interrogantes: i) ¿Cuáles criterios serian considerador por el Indotel para la apertura de un caso en la categoría de CPF, tomando en cuenta que según definición, abarca todo tipo de reclamo?

En nuestro caso, trabajamos para dar la más rápida atención a las inconformidades de nuestro clientes, sin embargo, para esto dependemos de la interacción de distintos esfuerzos entre áreas de la empresa, incluido en algunos casos de la acción de proveedores o contratistas, por lo que existe una imposibilidad material de responder todos los casos en un plazo de tres (3) días, resultado operativamente inmanejable. Es por esto que sugerimos sea aumentado a un plazo de cinco (5 días), y que en lo adelante la definición se lea como se indica a continuación:

“Caso de Pre Formalización (CPF): Es el proceso interno previo a la formalización de un RDQ o CD ante el Centro de Asistencia al Usuario (CAU), mediante el cual se realiza la gestión para la solución inmediata del inconveniente que presenta el usuario titular o su representante autorizado. Este proceso se ejecuta dentro de los cinco (5) primeros días después de haberse interpuesto la queja por parte del usuario titular o su representante autorizado y únicamente abarca reclamos por motivo de avería del servicio. En caso de no resolverse el inconveniente reclamado en el tiempo y forma establecidos en el presente reglamento, se procederá a elevar el RDQ o CD cuando aplique.”

- **Descargar:**

Sugerimos modificar el enunciado de la definición, para que en lugar de utilizarse el término “Descargar”, se incluya “Ajustar” o “Descontar”.

- **Referido a la Prestadora:**

Normalmente en los casos referidos a la Prestadora, el usuario se ha acercado al Indotel sin previamente haber interpuesto una reclamación en su Prestadora, por lo que sugerimos que para mayor claridad esto sea especificado en la definición, de manera que en lo adelante se lea como se indica a continuación:

“Referido a la Prestadora: Caso mediante el cual el usuario presenta ante el CAU los inconvenientes que le afectan respecto a un servicio de telecomunicaciones, sin haber agotado el proceso previo en la Prestadora, siendo el usuario orientado sobre el procedimiento de reclamo y los plazos que de acuerdo al presente reglamento, deben cumplir para formalizar su caso ante el INDOTEL.”

CONSIDERANDO: Que sobre los comentarios de las Prestadoras **ORANGE** y **TRICOM** sobre la definición de Caso de Información se acepta parcialmente la observación con el objetivo de agregar claridad a la definición por lo que se procede a modificarla en el cuerpo de la presente normativa;

CONSIDERANDO: Que respecto a las observaciones relacionadas a la definición de Caso de Pre Formalización, este Consejo Directivo entiende conveniente acoger parcialmente los comentarios de **ORANGE** y **TRICOM** en lo referente a la ampliación del plazo que tienen las Prestadoras para dar respuesta a un CPF, sin embargo en lo que se refiere a los hechos que dan a lugar un CPF se rechazan sus observaciones, toda vez que es necesario aclarar que este tipo de casos abarca todos los motivos de reclamo;

CONSIDERANDO: Que sobre la definición de “descargar” se entiende conveniente mantener dicho término pues el mismo aplica fielmente al espíritu de la acción que se persigue, por lo que se rechazan las observaciones de **ORANGE** y **TRICOM**;

CONSIDERANDO: Que sobre las observaciones a la definición de “referido a la prestadora”, este Consejo Directivo entiende conveniente no realizar cambios a la versión de la propuesta en Consulta Pública puesto que aplica tanto a la situación descrita por la prestadora como a los casos en que el usuario ya se ha presentado ante la misma;

CONSIDERANDO: Que, continuando de manera puntual con los comentarios recibidos sobre este mismo aspecto de la propuesta regulatoria, tenemos que la prestadora **CLARO** argumentó, lo siguiente:

Para armonizar estas definiciones y dar el sentido de que también cuentan las definiciones recogidas en la Ley General de Telecomunicaciones y en otros reglamentos de la misma ley, sugerimos que la parte final, en lugar de decir “Adicionalmente se entenderá por” se lea de la siguiente manera: “Adicionalmente se incluyen las siguientes definiciones”.

- **Acta de Mediación:** Entendemos que con relación a las informaciones recibidas, aquí se está refiriendo a los datos provenientes de las partes sobre el caso, por lo que al ser informaciones que estás generan, el sentido del concepto debe expresarse en la misma dirección. Sugerimos que en la redacción de esta definición se sustituya la frase recibidas por, reemplazándola por la frase recibidas de, para darle la orientación de procedencia. Lo correcto sería:

1) **Acta de Mediación:** Contiene todas las informaciones recibidas de ambas partes, tanto del usuario como de la prestadora, con los acuerdos arribados en la etapa de mediación del recurso de queja.

- **Acta de Remisión a los Cuerpos Colegiados:** Solo un aporte de forma y sugerencia mínimas para complementar esta definición:

2) **Acta de Remisión a los Cuerpos Colegiados:** documentos que elabora la Unidad de Mediación de la Gerencia de Protección al Usuario (GPU) cuando, luego de recibir las respuestas de las partes (usuario y prestadora) y haber agotado el proceso de mediación, no logra alcanzar ningún acuerdo, y estos deciden que su caso sea ventilado ante los Cuerpos Colegiados del INDOTEL. En dicha acta se detallará el proceso agotado y se anexará al expediente la respuesta recibida de la prestadora y del usuario, así como todas las evidencias que estos aporten y los intercambios de comunicación de la Unidad de Mediación de la Gerencia de Protección al Usuario (GPU) con las partes.

- **Calidad de Servicio:**

En las motivaciones de la Resolución No. 019-15, el considerando No.7, así como también el Artículo 3 de la misma se establece que el objetivo de la norma es: dirimir las controversias o conflictos surgidos entre los usuarios y prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones (el subrayado es nuestro).

La inclusión en la terminología de las definiciones de los conceptos de **AVERÍA Y CALIDAD DE SERVICIO** no tiene razón de ser, toda vez que: a) ya están definidas y contempladas en reglamentos más específicos respecto al servicio, que con el Reglamento General de Servicio Telefónico (Artículo 1 de la Resolución No. 110-12 modificada por la Resolución No. 003-13, ambas del Consejo Directivo del INDOTEL y la Norma de Calidad del Servicio de Telefonía y Acceso a Internet (Artículo 1) y b) o que se busca con esta nueva norma es fijar las reglas para dirimir las controversias o conflictos surgidos entre los usuarios y las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones (el subrayado es nuestro) conforme se establece en el considerando No. 7 y el Artículo 3 de la referida norma que dispone el objeto de la misma.

Estas definiciones no deben incluirse en una norma cuyo propósito es dirimir las controversias o conflictos surgidos entre los usuarios y las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones (el subrayado es nuestro), por esta razón, solicitamos que sean eliminadas de la terminología las definiciones de **AVERÍA y CALIDAD DEL SERVICIO**, en razón de que estas definiciones ya forman parte de normas especializadas dictadas por el Consejo Directivo del INDOTEL.

De manera accesoria, y solo para el caso de que se rechace el pedimento principal de eliminación de los términos precitados, solicitamos que, para evitar confusiones y contradicciones entre normas, si se mantienen dichos términos se copien de manera fiel y textual de la norma original o se indique simplemente que aplica la definición contemplada en la norma especializada que ya las definió.

- **Cancelación del servicio:**

La cancelación del servicio puede producirse por otras razones no citadas en esta definición. Como por ejemplo, la imposibilidad técnica de mantener el servicio. Podríamos citar el caso de un servicio inalámbrico fijo en un lugar apartado, si cambia la topografía del entorno y se pierde la señal, provocando una degradación del servicio a niveles insostenibles y la inversión para remediar el problema o restablecer los niveles de servicio desborda razonablemente el costo o inversión factible para la prestadora, la cancelación del servicio sería lo más lógico y atendible, dada la imposibilidad técnica surgida.

Proponemos la siguiente definición:

6) Cancelación del servicio: Inhabilitación total del servicio contratado, la cual podrá efectuarse por solicitud directa del usuario titular o su representante autorizado, o por la prestadora ante la falta de pago de la facturación por parte del usuario titular, ante una imposibilidad técnica de continuar prestando el servicio, o por cualquier causa atendible establecida y pactada en los términos del contrato de servicio.

- **Caso de Denuncia (CD):**

Esta definición, en los términos en que está expresada, da por sentado que lo denunciado ya es un hecho consumado y comprobado, por lo que no amerita de ninguna investigación por parte del INDOTEL. Describe, previo a cualquier verificación, que la supuesta violación denunciada es cierta y comprobada.

Solicitamos alterar esta definición para que, al igual que correctamente se propone en la definición No. 10, sobre **Caso de Queja (CQ)**, se preserve a la prestadora el beneficio de la duda respecto a la veracidad o no de lo denunciado por el usuario. Proponemos la siguiente definición:

7) Caso de Denuncia (CD): Requerimiento interpuesto por el usuario titular o su representante autorizado por ante el Centro de Asistencia a los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (CAU), ante la **alegada** violación a una disposición establecida en la Ley o en las reglamentaciones, resoluciones o disposiciones emitidas por el INDOTEL, o ante las reclamaciones no solucionadas en los casos de pre formalización (CPF) por motivos de avería.

- **Cláusulas Abusivas:**

En el párrafo único del Artículo 14.2 del Reglamento General de Servicio Telefónico, dictado por la Resolución No. 110-12, modificado por la Resolución No. 003-13, ambas del Consejo Directivo del INDOTEL, se define lo que es una cláusula abusiva, por lo que resulta impropio e improcedente que en esta norma se incluya terminología ya existente en reglamentos normativos de otras materias o aspectos, siendo su objeto y foco principal, como ya hemos expresado precedentemente, el de establecer las reglas para que usuarios y prestadoras zanjen sus diferencias a través de un órgano arbitral.

Pero aún, notamos que esta inclusión, además de lo inadecuada que resulta ser, procura modificar la norma especializada sin agotar el procedimiento establecido en la ley para tales fines, ya que la versión que aquí se incluye es distinta a la que define la norma especializada.

En adición, mediante la Acción Regulatoria y de Protección Contractual, dispuesta el Artículo 6 del Reglamento General de Servicio Telefónico, dictado por la Resolución No. 110-12, modificado por la Resolución No. 003-13, ambas del Consejo Directivo del INDOTEL, se dispone la revisión de los contratos, eliminación o modificación y la declaración de no aplicabilidad de las cláusulas abusivas, lo que refleja un control preventivo y amplio del tema en cuestión.

Es por estas razones que solicitamos que sea eliminada de la terminología la definición de **CLAUSULAS ABUSIVAS**, en virtud de que esta definición ya forma parte de la norma especializada dictadas por el Consejo Directivo del INDOTEL para regir el tema.

De manera accesoria, y solo para el caso de que se rechace el pedimento principal de eliminación de la definición del concepto antes indicado, solicitamos que, para evitar confusiones y contradicciones entre normas y, peor aún, modificaciones fuera del debido proceso, si se mantiene dicha definición, la misma se copie de manera fiel y textual de la norma original o se indique simplemente que aplica la definición contemplada en la norma especialidad que ya lo definió.

- **Crédito:**

Hay que ser sumamente cuidadoso y preciso con esta definición, para evitar malas interpretaciones o deducciones erradas respecto al término crédito y que las traducciones acomodadas tergiversen el sentido del alcance de la palabra crédito, en el caso que nos toca, lo cual podría provocar pérdidas económicas a las prestadoras y ventajas injustas e ilegítimas a los usuarios.

En términos de la facturación de un producto o servicio cuando se habla de crédito se debe interpretar que el monto o valor facturado por el producto o servicio será descargado o que se libraré al usuario o deudor del pago del mismo, por la razón que sea.

Sugerimos que, en aras de una interpretación más conforme con el propósito del reglamento se modifique la definición de créditos, describiéndose el término de la siguiente manera:

13) Crédito: *consiste en el descargo del valor total o parcial reclamado por el usuario o los minutos otorgados a su cuenta, que produce la prestadora en la cuenta o servicio de éste, cuando la reclamación de los montos facturados arroja un resultado favorable al usuario. Este crédito aplicado al usuario se reflejará en la próxima factura. Sólo en caso de que el usuario haya pagado el valor que le fuere descargado y éste no tenga ninguna obligación o pago pendiente con la prestadora, puede optar por recibir el valor descargado, ya sea en efectivo, o cheque, o cualquier otro medio de pago, para los casos que aplique.*

CONSIDERANDO: Que respecto al párrafo introductorio de las definiciones contenidas en el artículo 1 de la propuesta de modificación del presente Reglamento, se entiende prudente acoger parcialmente los comentarios de la prestadora **CLARO**. Dichos cambios se verán reflejados en el cuerpo de la presente norma;

CONSIDERANDO: Que se acoge el comentario de forma realizado por **CLARO** respecto a la definición de Acta de Mediación;

CONSIDERANDO: Se acoge el comentario de forma realizado por **CLARO** respecto a la definición de “Acta de Remisión a los Cuerpos Colegiados” por lo que se sustituirá la versión propuesta en la norma por la definición sugerida por la citada Prestador;

CONSIDERANDO: Que con la finalidad de establecer homogeneidad de las decisiones emanadas por el órgano regulador, este Consejo Directivo acoge parcialmente las observaciones respecto a las definiciones de calidad del servicio y averías establecidas en la Norma de Calidad de los Servicios de Telefonía y Acceso a Internet y el Reglamento General del Servicio Telefónico;

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo entiende que la redacción propuesta por la prestadora **CLARO** agrega mayor claridad a la definición de “Cancelación del Servicio” por lo que procede a aceptar su comentario;

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo entiende que la redacción propuesta por la prestadora **CLARO** a la definición de “Caso de Denuncia” agrega claridad y resalta el espíritu imparcial de la norma por lo que procede a aceptar su comentario;

CONSIDERANDO: Que con la finalidad de establecer homogeneidad de las decisiones emanadas por el órgano regulador, este Consejo Directivo acoge las observaciones respecto a las definición de “cláusulas abusivas” del Reglamento General del Servicio Telefónico;

CONSIDERANDO: Que se acoge parcialmente la definición de crédito propuesta por la prestadora **CLARO** porque aporta mayor claridad a la misma. Debido al alcance del presente Reglamento se entiende conveniente que las partes acuerden la forma de aplicación de créditos;

CONSIDERANDO: Que así mismo, por su parte **PROCONSUMIDOR** expresó en sus comentarios que sobre el:

- **Acta de Mediación:**

Consideramos oportuno señalar que desde el inicio del Reglamento notamos el uso recurrente e indistintamente de dos términos que dentro de la conceptualización Jurídica del Arbitraje representan dos figuras diferentes, la mediación y la conciliación. Ambas tienen características diferentes y al usarse como similares o iguales, entendemos que pudieran inducir a error al consumidor o usuario, que es quien nos corresponde proteger.

Luego de revisar el procedimiento que un consumidor o usuario deberá agotar por ante el Indotel, luego de concluido el proceso ante la prestadora, entendemos que lo que está planteando en el Reglamento es la realización una etapa de conciliación y no de mediación, por lo que sugerimos utilizar en todas las partes de este proceso la palabra conciliación en vez de mediación.

Es importante también, a nuestro juicio aclarar mejor el procedimiento a seguir, los actores por parte de Indotel en el mismo así como las materias específicas sujetas a conciliación; entre otros aspectos, para que esta pueda ser una instancia donde muchos casos puedan resolverse sin necesidad de avanzar a la siguiente.

- **Crédito:**

Este órgano pide al Indotel considerar que de la misma forma, en que se admite el crédito en naturaleza mediante descuentos en la próxima factura y minutos, también pudieran ser agregados los servicios de datos para los clientes que siendo objeto de averías ajenas a su voluntad en el servicio o donde la prestadora haya incumplido la fecha de solución de la avería, el cliente titular o usuario pueda ejercer su derecho a elegir esta modalidad. Ej.: Internet residencial o móvil o Tecnología IPTV que incluye todos los servicios a través de la línea.

- **Publicidad Engañosa:**

Con respecto al tema de la publicidad engañosa nos permitimos sugerir al Consejo Directivo del Indotel incluir en alguna aparte del reglamento, y tomando en cuenta el Principio de Especialización en la materia y las disposiciones contenidas en la Ley N°358-05; Art. 135 y la Ley N°166-12, que en caso de duda o contradicción en las leyes sectoriales y sus reglamentos se debe aplicar la disposición que resulte más favorable al consumidor prevaleciendo las disposiciones de la Ley N°358-05.

CONSIDERANDO: Que así mismo, **PROCONSUMIDOR**, en sus comentarios adicionales, realizados luego de la celebración de la audiencia pública de fecha 23 de noviembre de 2016, sobre la propuesta de modificación del Reglamento para la solución de controversias entre usuarios y prestadoras, sobre las definiciones del artículo 1, señala lo que a continuación se transcribe:

9) Caso de Pre Formalización: *Este numeral refiere que la gestión para la solución de inconvenientes será realizado dentro de los tres (3) primeros días de interpuesta la queja, al respecto entendemos necesario hacer la diferenciación entre la queja señalada en esta definición y un Caso de Queja (CPF), ya que ambas pueden interpretarse como la misma figura.*

11) Centro de Asistencia al Usuarios (CAU): *Este término no indica el nombre completo de la unidad de asistencia referida, la misma debería nombrarse por su nombre completo "Centro de Asistencia a Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones".*

13) Crédito: *Entendemos oportuno que deben especificarse los casos en que aplique el crédito a favor del usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones.*

24) Publicidad Engañosa: *Debe armonizarse esta definición con la establecida en la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, a fin de evitar contradicciones y*

definir las respectivas competencias en los casos de publicidad engañosa por parte de una prestadora de telecomunicaciones, en el sentido de que Pro Consumidor, según las prerrogativas otorgadas mediante la citada ley, puede sancionar las infracciones cometidas en ocasión de un acto de publicidad no responsable en todos los ámbitos.

29) Reconexión: Entendemos que esta definición debe completarse, puesto que es preciso indicar las casuales que pueden provocar la suspensión del servicio y en consecuencia, su posterior reconexión.

30) Representante Autorizado: Respecto a esta definición, entendemos evaluar los requisitos de validez de dicho acto de representación, a fin de que se especifique si el mismo deberá cumplir con las formalidades establecidas por el derecho común, puesto que no se indica si este poder de representación deberá o no ser notariado o no.

35) Unidad de Mediación de la Gerencia de Protección al Usuario (GPU): En el texto se mencionan indistintamente los términos mediación y conciliación, siendo figuras jurídicas distintas, por lo que, entendemos necesario determinar si ambas figuras serán utilizadas y en qué circunstancias, para evitar confusiones. Asimismo, se indica el término de reclamaciones, sin embargo, consideramos importante indicar los casos específicos en que actúa la GPU.

CONSIDERANDO: Que efectivamente el nombre que debe dársele al proceso de resolución alternativa del conflicto entre las partes debe ser el de conciliación tal y como señala **PRO CONSUMIDOR** en sus observaciones, por lo que este Consejo Directivo procede a acoger dichos comentarios;

CONSIDERANDO: Que es necesario aclarar que todos los casos pasibles de reclamación no son resueltos en la etapa de pre formalización de casos, pasan a la unidad de conciliación por lo tanto no resulta necesario que la norma establezca las materias específicas sujetas a conciliación;

CONSIDERANDO: Que no se acoge el comentario de **PRO CONSUMIDOR** sobre detallar los casos en que aplique el crédito, pues está presente norma es aplicable a los servicios de telecomunicaciones que en la actualidad y en el futuro se presten en la República Dominicana. Esta norma debe mantener la aplicabilidad a todos los servicios;

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo entiende que no es necesario hacer referencia en un Reglamento a las leyes citadas por **PRO CONSUMIDOR** en su comentario sobre la definición de publicidad engañosa. La jerarquización de los instrumentos legales establece la supremacía de las leyes sobre las reglamentaciones, así como ante dudas y contradicciones entre las leyes sectoriales y su reglamentación, se debe aplicar la disposición que resulte más favorable. En tal sentido se rechaza el comentario;

CONSIDERANDO: Que es conveniente aclarar, que todos los casos que llegan al **INDOTEL** son casos de pre formalización hasta tanto no se agote el intento de resolución en el período establecido mediante esta norma, concluido este plazo el mismo pasa a ser Recurso de Queja o Caso de Denuncia. Por tal motivo se rechaza el comentario de **PRO CONSUMIDOR** acerca de la definición de Caso de Preformalización;

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo no acoge el comentario respecto a la definición del CAU realizada por **PRO CONSUMIDOR** debido a que el mismo no añade claridad a la definición;

CONSIDERANDO: Que sobre los comentarios adicionales de **PRO CONSUMIDOR** sobre la posibilidad de especificar vía reglamentaria los casos en que aplican créditos a favor del usuario resulta materialmente imposible debido a la naturaleza de los distintos casos que llegan al **INDOTEL** que pudieran ser pasibles de crédito a los usuarios, no es conveniente enunciarlos en una norma regulatoria;

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo no acoge el comentario de **PRO CONSUMIDOR** de incluir en la definición de reconexión las causales de suspensión debido a que estas varían según el servicio y no es conveniente acotarlas a través de una normativa y no agregan claridad al término que se desea definir;

CONSIDERANDO: Que se valora como acertada la propuesta de **PRO CONSUMIDOR** en lo relativo a especificar las formalidades del acto de representación y se procederá a incluir en la definición que sólo baste con una carta del usuario titular y copia del documento de identidad y electoral;

CONSIDERANDO: Que, en este mismo tenor, la Prestadora **VIVA**, señaló lo transcrito a continuación:

- **Calidad de Servicio:**

*Entendemos que la parte in fine de la referida definición comporta un alto grado de subjetividad cuando se refiere a “necesidades explícitas e implícitas del usuario”, adoptando parcialmente definición de Calidad de Servicio consignada en la Recomendación UIT E.800 que para eliminar esa discrecionalidad dispone que las características del servicio sean “**observables o mesurables.**”*

Lo anterior se fundamenta en el hecho de que los planes comerciales contratados por los usuarios están diseñados para atender las diversas y múltiples necesidades de los usuarios, esta oferta de valor es clara respecto de sus atributos y aceptada voluntariamente por el usuario. Por otra parte, las prestadoras están sujetas a estándares de calidad específicos establecidos en diversas piezas normativas vigentes que complementan el marco regulatorio del sector de las telecomunicaciones. Por lo que la iniciativa regulatoria al definir el término Calidad de Servicio debe hacerlo en base a criterios claramente definidos, los cuales valoran técnicamente la calidad del servicio, bajo los parámetros nacionales e internacionales aplicables.

En ese sentido, reiteramos nuestros comentarios en la Consulta Pública realizada en ocasión de la RESOLUCIÓN No. 046-14 QUE DISPONE EL INICIO DEL PROCESO DE CONSULTA PÚBLICA PARA DICTAR LA NORMA DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA Y ACCESO A INTERNET, y sobre la cual hacemos la salvedad de excluir toda ponderación subjetiva para la valoración de la calidad del servicio.

Recomendación de Trilogy Dominicana: Adecuación de la iniciativa regulatoria con la definición establecida en la Resolución 046-14 que dispone el inicio de consulta pública para dictar la norma de calidad del servicio de Telefonía y acceso a Internet: Calidad del Servicio (QoS, Quality of Service): es la totalidad de las características de un servicio de telecomunicaciones las cuales obedecen **al plazo comercial contratado** y los estándares establecidos o reconocidos por el **INDOTEL** y que determinan la capacidad de **prestar el servicio acorde a los términos y condiciones contratados por el usuario** y satisfacer las necesidades explícitas e implícitas del usuario del servicio. Esas características deben ser **observables o mesurables con medios técnicos**”.

CONSIDERANDO: Que como se ha expuesto anteriormente, con el objetivo de mantener el carácter homogéneo de las decisiones emanadas por el Regulador, se procederá a incluir la definición de la Norma de Calidad de los Servicios de Telefonía y Acceso a Internet, por lo que se acoge parcialmente el comentario de **VIVA** sobre la definición del término “calidad del servicio”;

- **Cláusulas Abusivas:**

El INDOTEL agota un proceso de revisión y aprobación de contratos, por lo que los contratos en uso por todos nuestros clientes, no tienen cláusulas abusivas. En todo caso la inclusión de este término entre las Definiciones de la iniciativa debe limitarse para fines de referencia en el proceso de evaluación de los contratos de servicios sometidos por las prestadoras para dicha evaluación.

Recomendación de Trilogy Dominicana: *Eliminar de la redacción sometida a consulta pública lo siguiente “Siempre que estas cláusulas sean visualizadas en los contratos serán consideradas como no escritas e inaplicables.”*

CONSIDERANDO: Que como se ha expuesto anteriormente respecto a la definición de “cláusulas abusivas” lo idóneo es mantener la homogeneidad de las disposiciones del **INDOTEL** establecidas en otras reglamentaciones, por lo que se rechaza el comentario de **VIVA** y se tomará la definición establecida en el Reglamento General de Servicio Telefónico;

- **Caso de Pre Formalización (CPF):**

La conciliación es en realidad una transacción, resulta un contrato mediante el cual las partes, a través de concesiones recíprocas que consisten en actos jurídicos unilaterales de renuncia y reconocimiento y por vía de consecuencia extinguen un reclamo/crédito litigioso o dudoso.

Entendemos que el Proceso de Pre Formalización propuesto debe contar con los principios de transparencia, contratación e igualdad de partes. El rol de amigable componedor de los representantes del INDOTEL debe estar debidamente delimitado y regulado, para evitar un abuso del principio de “In Dubio Pro Consumidor” y la vulneración del derecho de defensa de las partes al reducir a 1 persona la decisión de las condiciones del acuerdo transaccional entre las partes, en contraste con el proceso formal ante los Cuerpos Colegiados que implica la designación de 3 árbitros externos al ente regulador, conllevan intuitivamente a una imparcialidad sobre la decisión a favor o en contra de las prestadoras.

En ese sentido, las prestadoras deben contar con un árbitro neutral para la solución de controversias con los usuarios. Por ejemplo, en la regulación argentina, en los procesos arbitrales existe la Posibilidad de las partes de someter la decisión a un juez privado: árbitros o amigables componedores, según que deban o no sujetarse su actuación a normas determinadas y fallar con arreglo a normas jurídicas.

Se debe establecer claramente el alcance de este proceso y rol de mediador del CAU, para evitar procesos tendenciosos a favor de usuarios.

Por otra parte, el plazo conferido para el proceso debe ser incrementado a 7 días laborables justificado en las consideraciones vertidas en la parte introductoria de este escrito.

Recomendación de Trilogy Dominicana: *Establecer con mejor detalle el proceso, las prerrogativas de las partes, y la limitación de la acción de los representantes del INDOTEL a la de mediador o amigable componedor. Aumentar el plazo a 7 días laborales.*

CONSIDERANDO: Que respecto a las observaciones relacionadas a la definición de Caso de Pre Formalización, este Consejo Directivo entiende conveniente acoger parcialmente los comentarios de **VIVA** en lo referente a la ampliación del plazo que tienen las Prestadoras para dar respuesta a un CPF y procederá a ampliarlo de 3 a 5 días;

- **Descargar:**

En términos operativos el término “descargar” puede resultar confuso. Por coherencia debería referirse a “acreditar” dichos valores.

CONSIDERANDO: Que el término acreditar podría aportar más confusión al término que se busca definir por lo que se valora como no pertinente acoger el comentario de **VIVA** al respecto;

- **Factura (s):**

Para evitar discrepancias entre las regulaciones espaciales que norman la materia de usuarios, sugerimos que la iniciativa regulatoria reemplace dicha definición con la definición del Reglamento General de Servicio Telefónico, Dictado mediante resolución No. 110-12 del Consejo Directivo y modificado mediante la resolución No. 003-13, para coherencia del marco regulatorio vigente.

Recomendación de Trilogy Dominicana: *Ajustar la redacción propuesta, para que se lea de la siguiente manera: “Factura: Es todo documento mediante el cual la prestadora da a conocer al usuario los consumos recurrentes y no recurrentes correspondientes a los diferentes servicios contratados o consumidos. En los casos de servicios contratados bajo la modalidad de prepago, se considerará factura el reporte emitido a solicitud del usuario que contiene el detalle de las recargas realizadas en su línea telefónica durante los últimos sesenta (60) días”.*

CONSIDERANDO: Que nuevamente este Consejo Directivo se ve en la necesidad de precisar que las disposiciones del presente Reglamento desborda el alcance del Reglamento General de Servicio Telefónico toda vez que aplica a todos los servicios de telecomunicaciones, sin embargo entiende razonable adaptar la definición del mencionado Reglamento para que aplique al presente. En este sentido se acoge parcialmente el comentario de **VIVA**;

CONSIDERANDO: Que, finalizando con las observaciones recibidas sobre este artículo 1, tenemos que la Prestadora de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **WIND TELECOM**, realizó el siguiente comentario:

En la definición No. 34 de “Traslado de Servicio”, sugerimos mejorar ligeramente la redacción, con la inclusión de la siguiente frase “y realizando el pago que corresponda”. Con esto, se busca complementar el texto con la realidad del sector ya que todo traslado representa un costo para las prestadoras.

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo entiende prudente acoger el comentario realizado por **WIND** sobre la definición de Traslado de Servicio;

Comentarios sobre el Capítulo II. Disposiciones Generales. Artículo 2. Del Alcance.

CONSIDERANDO: Que de manera puntual sobre el artículo 2 de la modificación reglamentaria, la Prestadora **CLARO**, expresó en su escrito de observaciones, lo siguiente:

Conforme se dispone en el Considerando No. 7 y el Artículo No. 3 de esta Resolución, el objeto de este Reglamento es “dirimir las controversias o conflictos surgidos entre usuarios y prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones”. El Reglamento de Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, procura, sobre la base de la existencia previa de un marco normativo que regula las relaciones contractuales y de servicio entre Prestadoras y Usuarios, fijar las reglas de entendimiento y solución de las diferencias que surjan entre ambas partes a partir del inicio de su relación comercial.

*Este Reglamento debe enfocarse en ofrecer una herramienta normativa, un marco legal para resolver los problemas de los clientes y las prestadoras surgidos a propósito de su relación comercial. **Para el establecimiento de los principios básicos de derechos y obligaciones para la contratación y prestación de los servicios** a fin de minimizar posibles controversias, ya existe una norma de igual jerarquía que el Reglamento de Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, se llama Reglamento General de Servicio Telefónico, dictado mediante la Resolución No. 110-12, modificado mediante la Resolución No. 003-13, ambas del Consejo Directivo del INDOTEL.*

El Reglamento General de Servicio Telefónico en su objeto, recogido en el Artículo 2, dispone el establecimiento del marco normativo que regula las relaciones entre las prestadoras y sus clientes y usuarios y establece las bases para que se garanticen los derechos de cada una de las partes y queden de manera explícita las obligaciones respectivas, por lo que resulta legalmente improcedente que, estando ya regulados los derechos y obligaciones para la contratación y la prestación de los servicios por normas especiales sobre el asunto, se incluya en el Reglamento de Solución de Controversias reglas ya establecidas y que son objeto de otras materia regulatoria, siendo su objeto y foco principal, como ya hemos expresado precedentemente, el de establecer las reglas para que usuarios y prestadoras zanjen sus diferencias a través de su órgano arbitral.

En adición, mediante la Acción Regulatoria y de Protección Contractual, dispuesta en el Artículo 6 del Reglamento General de Servicio Telefónico, dictado mediante la Resolución No. 110-12, modificado mediante la Resolución No. 003-13, ambas del Consejo Directivo del INDOTEL, se dispone un control preventivo del compromiso que hace nacer la relación comercial, el contrato de servicio, por lo que resulta innecesario y excesivo que se pretenda incluir aquí mecanismos regulatorios inapropiados y desenfocados del tema principal de la norma.

Es por estas razones que solicitamos sea eliminada del artículo No. 3, que dispone el alcance de este reglamento, el literal A, que procura establecer principios básicos de derechos y obligaciones para la contratación y prestación de los servicios a fin de minimizar posibles controversias.

CONSIDERANDO: Que, finalmente, sobre la misma disposición, **WIND** tiene a bien señalar lo transcrito a continuación:

Solicitamos que se mantenga la redacción anterior y por tanto eliminar el literal a del artículo 2 referente al Alcance del Reglamento. A nuestro entender supone una extralimitación del objeto mismo del reglamento, en vista de que éste tiene por objeto establecer los requisitos y procedimientos necesarios para dirimir las controversias o conflictos surgidos entre usuarios y prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, no así el establecimiento de un marco normativo que regule disposiciones tan específicas y particulares de la provisión y contratación de los servicios.

CONSIDERANDO: Que sobre el artículo 2, en sus comentarios adicionales realizados posterior a la celebración de la audiencia pública sobre la propuesta de modificación de **PRO CONSUMIDOR** considera oportuno *agregar lo subrayado conforme lo siguiente: prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones (...).*

CONSIDERANDO: Que, nueva vez, como se ha expresado anteriormente, las disposiciones de este Reglamento aplican a todos los servicios públicos de telecomunicaciones motivo por el cual se hace necesario el establecimiento de principios básicos, derechos y obligaciones de las partes en su relación de proveedor y usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones. Asimismo, se debe destacar que el Reglamento vigente establece y presenta una lista no limitativa de los derechos de los usuarios y prestadoras con la finalidad de salvaguardar y defender los derechos de los mismos de conformidad a la Ley y los reglamentos;

CONSIDERANDO: Que en ese mismo tenor, resulta necesario la permanencia en este Reglamento de un articulado que enuncie de manera mínima los derechos y obligaciones de las partes, toda vez que con la ocurrencia de la violación de un derecho reconoce la calidad al afectado para ejercer su derecho al reclamo, por tanto es correcta la delimitación que la propuesta reglamentaria realiza respecto del alcance del reglamento puesto en consulta pública. En tal sentido se rechazan los comentarios de las prestadoras **CLARO**, **WIND** y así como de **PRO CONSUMIDOR**;

CONSIDERANDO: Que, en ese mismo sentido resulta pertinente establecer en el artículo 3 de objeto, para ser cónsono con el alcance, la prevención y resolución de controversias o conflictos surgidos entre las partes;

Comentarios sobre el artículo 4: Asuntos susceptibles de reclamación.-

CONSIDERANDO: Que, en relación a los asuntos susceptibles de reclamación, contenidos en el artículo 4 de la Propuesta de modificación del citado Reglamento, tenemos que señalar que la **COMPañIA DOMINICANA DE TELÉFONOS (CLARO)**, expresa en sus comentarios, lo siguiente:

• **Artículo 4.1:**

Conforme argumentamos en la parte relativa a las definiciones, lo referente a la calidad de servicios y avería, debe de estar acorde a las disposiciones y parámetros definidos previamente por el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones en los reglamentos que tratan estos temas.

En ese sentido recomendamos esta redacción:

4.1. Sin que la siguiente lista tenga carácter limitativo, constituyen asuntos susceptibles de reclamación y, en consecuencia, materia del presente Reglamento, aquellos relativos al cumplimiento efectivo respecto a la provisión del servicio, a una facturación acorde a lo consumido en ocasión al contrato de servicio, instalación, activación o cancelación, traslado, suspensión o corte, retiro, averías, problemas de calidad en los servicios, falta de entrega o entrega tardía de la factura, si aplica, en el domicilio del usuario o en su dirección electrónica si el usuario así lo autorizase, y en general, cualquier reclamo o queja basado en el servicio brindado, excepto reclamaciones de indemnización por daños y perjuicios, conforme las disposiciones generales de la Ley General de Telecomunicaciones 153-98 y los Reglamentos y Planes Técnicos, que norman la prestación de los servicios de telecomunicaciones en República Dominicana.

CONSIDERANDO: Que la redacción propuesta por **CLARO** no hace aportes adicionales a la redacción ya que se sobreentiende que las disposiciones de este artículo son conformes a la Ley 153-98, Reglamentos y Planes Técnicos vigentes;

CONSIDERANDO: Que en los comentarios adicionales recibidos por parte de **PRO CONSUMIDOR**, respecto al artículo 4, señalan, que: *entendemos que este artículo se refiere al problema de calidad en el servicio en el contexto de una definición, por lo que, pudiera colocarse el contenido de este artículo en el apartado de definiciones y agregar a la sección 4.1 la mención del problema de calidad como un asunto susceptible de reclamación.*

• **Artículo 4.2:**

En el acápite 4.2 se incluye como causa de reclamo la degradación de la velocidad de transferencia de datos. El entorno comercial, operativo y tecnológico en el que se ofrece los servicios de datos se mantiene en evolución y los operadores móviles deben contar con la libertad de gestionar y priorizar el tráfico de sus redes, así como la configuración de sus planes. Una regulación rígida que establezca una calidad de servicio específico es innecesaria y probablemente influirá en forma negativa en el desarrollo de estos servicios.

Esta no es una causa legítima ni técnicamente aceptable de reclamo, y en términos comerciales sería perjudicial, por varias razones:

- a) *Actualmente en el mercado existen planes de datos que comercializan las prestadoras en cuya característica se transparenta y acuerda con el cliente que alcanzando el límite de GB contratado con el plan, el usuario no perderá su conexión de datos, sino que se le continuará proveyendo el servicio, pero a una velocidad de transferencia de datos degradada. Si se mantienen esta causal como un motivo de reclamo, el INDOTEL estaría entonces eliminando al usuario ese beneficio, por lo que la disposición resultaría perjudicial para el usuario, quien tendría entonces que comprar paquetes de datos adicionales.*
- b) *Actualmente está en consulta y próximo a ser emitida su versión definitiva una Norma de Calidad del Servicio de Telefonía y Acceso a Internet, que sería el Reglamento especializado*

para tratar estos temas y donde se prevén los parámetros y mediciones a tomar en cuenta para calificar la calidad del servicio, con sus correspondientes consecuencias.

- c) En términos técnicos, la degradación de la velocidad puede producirse por causas no atribuibles a la prestadora sino a situaciones cuyo control está del lado del usuario, como son las condiciones de uso del servicio, los equipos utilizados por el usuario, así como la localización del usuario al momento de usar el servicio. Como ejemplo de esto podríamos indicar el de un usuario que sufra una degradación del servicio porque está situado en una ubicación donde la señal no le llega (una cueva, un espacio cerrado de intramuros e inaccesible a la recepción de señal), o el usuario que tiene un plan de datos y conecta o comparte el servicio con más terminales de los que permite la capacidad contratada, o sencillamente no tienen el equipo apropiado para el nivel de servicio contratado.

Por todas estas razones, solicitamos eliminar como causal de reclamación la degradación de la velocidad de transferencia de datos.

CONSIDERANDO: Que así mismo, sobre esta disposición, **VIVA** emitió sus comentarios:

Artículo 4.2: Entendemos que deberá definirse que es la degradación de la velocidad de transferencia de datos, resultando que en la actualidad los clientes conocen los límites de sus planes de datos, y es totalmente transparente esta velocidad por el precio pagado. Debe excluir además las degradaciones de servicio en zonas de no cobertura.

Recomendación de Trilogy Dominicana: Eliminar la facultad de degradación de la velocidad de transferencia de datos y mantener redacción actual del RGSCUP.

CONSIDERANDO: Que al respecto, tenemos que **WIND** expuso lo transcrito a continuación:

Solicitamos eliminar la “degradación de la velocidad de transferencia de datos” como asunto susceptible de reclamación en el **Artículo 4.2**. Entendemos que no fue considerado que la degradación del servicio está sujeto a factores externos y fuera del control de la prestadora y para ello existen normas ya establecidas sobre los parámetros que deben tener los servicios.

En caso de no acoger la solicitud de eliminación planteada precedentemente solicitamos que sea mejorado el texto para que el mismo haga referencia a que dicha degradación esté sujeta a los parámetros establecidos en la Norma de Calidad del Servicio de Telefonía y Acceso a Internet.

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo entiende conveniente acoger parcialmente la propuesta de **CLARO, VIVA y WIND** sobre la degradación de velocidad como causa de reclamo y modificará la redacción de forma tal que quede expresa la excepción de los casos en los cuales el usuario haya consumido la totalidad de su paquete de datos;

Comentarios sobre el Capítulo III. De los derechos, deberes y obligaciones de los usuarios y las prestadoras. Artículo 5: Derechos del usuario.

CONSIDERANDO: Que en los comentarios adicionales de **PRO CONSUMIDOR**, sobre el artículo 5, expresan que:

En cuanto a aspectos de forma, consideramos que tratándose el artículo enteramente de los derechos que le asisten a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, estaría de más utilizar la palabra derecho en todos los numerales.

CONSIDERANDO: Que los comentarios de forma realizados por **PRO CONSUMIDOR** aportan claridad al articulado por lo que decide aceptar la observación eliminando la palabra derecho en todos los numerales;

CONSIDERANDO: Que por su parte, el usuario **JUNIOR SANTOS** sobre el numeral 4 del artículo 5 de la propuesta reglamentaria, solicita especificar el período facturado;

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo entiende conveniente acoger la solicitud del usuario;

CONSIDERANDO: Que sobre el numeral 5 del artículo 5 de la propuesta reglamentaria, la Prestadora de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS (CLARO)**, señaló lo siguiente:

- **Derecho No. 5**

Es necesario aclarar que la voluntad expresa puede ser de palabra o por escrito. La manifestación de la voluntad contractual expresa se da cuando la voluntad contractual se exterioriza de forma que lo puedan percibir los sentidos: palabras, signos, actos u otras circunstancias. La manifestación tácita consiste en actos, hechos, circunstancias que permiten confiar justificadamente que se ha expresado, a través de alguno de estos elementos, la voluntad de contratar.

Aclarado esto, entendemos necesario ampliar este acápite de modo que no se malinterprete el sentido de manifestación de la voluntad expresa creyendo que ésta solo es válida si consta por escrito.

En nuestro sector muchos de los servicios se materializan sin necesidad de que conste por escrito la expresión de la voluntad del usuario en consentir sobre el servicio. La dinámica que caracteriza al sector ha permitido que interacciones por las vías electrónicas, a través de los mismos equipos sobre los cuales se ofrece el servicio funjan como medios para dejar constancia de la manifestación de la voluntad, de manera expresa o tácita, mediante la ejecución de actos y acciones (como el uso del servicio y su posterior pago), el hecho de recibir la notificación sobre el servicio y sus condiciones y su posterior uso. De igual modo la interacción verbal, por vía de minimensajes o interacción vía USSD, o la contratación por teléfono, etc.

Sugerimos que en aras de una interpretación más exacta se modifique la definición de este derecho de la siguiente manera:

5. *Derecho a no pagar facturas por servicios no solicitados, que no cuenten con la voluntad del usuario titular, manifiesto de manera verbal, tácita, o mediante la ejecución de interacciones vía electrónica y usos del servicio por parte del usuario titular, las cuales evidencian su intención de recibirlos.*

CONSIDERANDO: Que, por su parte **VIVA** en su escrito de observaciones y/o comentarios sobre el numeral 5 del artículo 5, señaló lo siguiente:

- **Derecho No. 5:**

La doctrina y la jurisprudencia en materia de derecho de consumidores, ha establecido irrefutablemente la posibilidad de la aceptación tácita como forma de expresión de la voluntad en los actos de consumo, conforme a los principios generales de derecho de los contratos. Esto siempre dependerá de la disponibilidad de información puesta a disposición del consumidor, a fin de poder interpretar inequívocamente los actos de este último como manifestaciones de voluntad, y con objeto último –que no es sino la razón de la mayor parte de las normas de la ley del consumidor –no perder el equilibrio entre las prestaciones del proveedor y consumidor.

Resulta, pues, que son aceptadas todas las formas de manifestación de la voluntad, sean estas por medios susceptibles de ser percibidos por los sentidos con manifiesta intención hacia el fin que se busca (voluntad expresa) o a través de la inferencia en base a otros hechos (voluntad tácita). La aceptación tácita, por su parte, es uno de los elementos que configura la formación del consentimiento, que se produce en la etapa precontractual dentro del iter contractual. En nuestro ordenamiento jurídico no existen normas generales expresas respecto de las distintas etapas de la formación del consentimiento (oferta y aceptación). Sin embargo existe un desarrollo doctrinal para dar contenido de aplicación

general a la figura de la aceptación tácita, que se logrado en buena parte a partir de las normas de la Convención de Viena en la materia.

Esta puede ser **expresa**, esto es por hechos exteriores que apunten a dicha manifestación, o **tácita**, cuando la parte realice actos, que siendo calificados de forma objetiva, conduzcan a la convicción de que fueron aceptados. Dicha calificación supone que los actos conducen inequívocamente a la conclusión de que existe aceptación. A esta última se le asigna el mismo valor que a la primera, de acuerdo a los artículos 1134 y 1156 del Código Civil Dominicano.

Se está aquí en todo caso bajo el supuesto de derecho civil clásico –incluso podríamos decir romano – de que se está ante partes en igualdad de condiciones, con igual conocimiento y disponibilidad de información. Por tanto, en virtud de dicha igualdad, y de la libertad contractual casi absoluta de que ella deriva para las partes, estos pueden pactar el carácter de la aceptación y las formas que pueden tomar la manifestación de la voluntad de la forma en que más les convenga, sin casi ninguna limitación.

En resumen, clásicamente la doctrina civil ha entendido que existen diversas formas de la voluntad expresa del consumidor. Así, señala el profesor Avelino León, la voluntad como requisito fundamental para la eficacia de un acto jurídico, puede ser expresada (por una acción complementario), tácita (por un comportamiento o acción que la supone, el pago de facturas que incluyen la renta o valores generados por concepto de un servicio adicional a su plan comercial que no ha sido formalizado con un contrato escrito), o incluso presunta (como cuando la ley asigna valor voluntad a ciertos actos presumiéndola). Es posible de igual modo, excepcionalmente, asignar al valor de voluntad manifiesta al silencio, en virtud de la estipulación de las partes.

Siempre debe atenderse a la intención de las partes, tanto como lo que se expresa en el contrato como en el comportamiento de las partes, interpretación fáctica. Con relación a los contratos celebrados por medios electrónicos, ya otras jurisdicciones como en la Unión Europea establece en una Directiva comunitaria sobre ventas a distancia en razón de que se efectúan sin la presencia física simultánea de las partes, y que pueden ser por cualquier medio de comunicación a distancia de cualquier naturaleza, como el teléfono, la televisión, los mensajes cortos de texto (SMS, por sus siglas en inglés), y el correo electrónico.

En el contexto del Artículo 5.5 de la Resolución 019-15 entendemos que deberá definirse las formas de obtener la voluntad expresa del usuario, toda vez que según el Reglamento General de Servicio Telefónico establece que los contratos pueden ser tanto orales como escritos. Bajo ese entendido, muchos usuarios autorizan servicios adicionales vía telefónica, lo cual constituye una voluntad expresa del usuario, la cual es ratificada en ocasión de pago de la una factura del servicio en cuestión.

Recomendación de Trilogy Dominicana: Ajustar la redacción con la inclusión en la parte in fine del párrafo: “se interpretará como voluntad expresa del usuario, el pago de cargos generados por concepto de consumo de los nuevos servicios solicitados. Para que se lea de la siguiente manera:

“Artículo 5.5 Derecho a no pagar facturas por servicios no solicitados, que no cuenten con la voluntad expresa por parte del usuario titular de su intención de recibirlo, se interpretará como voluntad expresa del usuario, el pago de cargos generados por concepto de consumo de los nuevos servicios solicitados”.

CONSIDERANDO: Que en sentido general, este Consejo Directivo entiende conveniente aclarar la redacción del numeral 5 del artículo 5 por la importancia que amerita que se especifique las formas en que quedará expresa la voluntad del usuario de contratar determinado servicio por lo tanto procede a acoger parcialmente los comentarios de **CLARO** y **VIVA**. Sin embargo, se rechaza el comentario acerca de la posibilidad de incluir la aceptación tácita pues se estaría dejando en manos de suposiciones de la prestadora la voluntad del usuario de utilizar el servicio que se le ha activado;

CONSIDERANDO: Que en los comentarios adicionales de **PRO CONSUMIDOR**, sobre el artículo 5, expresan que: **Numeral 7.** “De igual manera, las prestadoras están obligadas a satisfacer las solicitudes de información realizadas por los usuarios relativos a los

consumos incurridos y sujetos a la próxima facturación del servicio.”, esta disposición forma parte de las obligaciones que corresponden a las prestadoras, por lo que, consideramos debe incluirse en el artículo 16 del reglamento en cuestión.

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo valora positivamente la observación de **PRO CONSUMIDOR** sobre el derecho a solicitar información por parte de los usuarios y la acoge parcialmente, por lo que procede a modificar la redacción del numeral 7 del artículo 5.

CONSIDERANDO: Que sobre el numeral 8 del artículo 5 de la propuesta reglamentaria, la Prestadora de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **CLARO**, señaló lo siguiente

- **Derecho No. 8**

Como es bien sabido por todos, actualmente hay una tendencia mundial de contribución con la preservación del medio ambiente, del cual nuestro sector no está exento y es, en términos reales, un potencial contribuyente con esta causa. Hoy en día todos los bancos y empresas de servicios están entregando sus facturas de forma electrónica, ya sea mediante el envío de estas por vía de correo electrónico o mediante la disposición de la misma en la página web institucional.

Solicitamos que en este acápite se aclare que las facturas pueden ser entregadas o puestas a disposición del usuario por esta vía.

Sugerimos que, en aras de una interpretación más amplia de este derecho se modifique su definición de la siguiente manera:

8. Derecho a recibir o tener acceso a la facturación, incluyendo los medios electrónicos, con el tiempo apropiado para analizar la misma, previo a la fecha límite de pago.

CONSIDERANDO: Que, el usuario **JUNIOR SANTOS** sobre el numeral 8 del artículo 5 pide incluir las fechas específicas que se están cobrando.

CONSIDERANDO: Que sobre el comentario al numeral 8 del artículo 5 de la Prestadora **CLARO** respecto de la posibilidad de incluir los medios electrónicos como vía para que el usuario reciba su factura, este Consejo Directivo entiende que en el artículo 4 de la presente norma se establece esta posibilidad por lo que no es necesario su inclusión en este numeral.

CONSIDERANDO: Que se rechaza el comentario al mismo numeral realizado por el usuario Junior Santos por considerar que no agrega claridad a la redacción.

CONSIDERANDO: Que **PRO CONSUMIDOR** respecto al **numeral 9** opina que reconoce el Derecho a solicitar y recibir explicaciones por parte de la prestadora, cuando ocurran interrupciones o alteraciones en la provisión del servicio, sugerimos que después de la palabra explicaciones se agregue la frase siguiente: **“por medio verificable”**, a fin de garantizar la entrega de la información oportuna y veraz al usuario de conformidad con los literales c y e del Art. 33 de la Ley N° 358-05.

CONSIDERANDO: Que **FUNDECOR** en sus comentarios sobre la consulta pública de la resolución del Consejo Directivo No. 019-15, de manera específica en relación al numeral 9 del artículo 5, solicita: *“Aclarar la redacción para que queda claro que las prestadoras están obligadas, aun sin solicitarlo el usuario, a informarle sobre la ocurrencia de interrupciones o alteraciones en la provisión del servicio”*.

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo entiende que debido a la diversidad de motivos y hechos que pueden causar interrupciones o alteraciones en la provisión de los servicios, existe una imposibilidad material por parte de las prestadoras de cumplir con lo solicitado por **PRO CONSUMIDOR** sobre el numeral 9 del artículo 5, ya que solo sería posible en los casos de interrupciones masivas del servicio. Por lo tanto, este Consejo Directivo procede a rechazar el comentario.

CONSIDERANDO: Que por lo antes expuesto resulta inaplicable para las prestadoras la solicitud de **FUNDECOM** sobre informar a los usuarios de las múltiples causas de interrupciones y alteraciones que pudieran surgir en la provisión del servicio. Conforme a como está redactado este derecho, el usuario siempre podrá tener acceso a la información cuando así lo solicite. Por lo que se procede a rechazar el comentario de **FUNDECOM**;

CONSIDERANDO: Que la prestadora **VIVA** hizo el siguiente comentario al numeral 11 del artículo 5 de la propuesta reglamentaria:

- **Derecho No. 11:**

Los fraudes de suscripción afectan adversamente no solo al usuario, sino que de manera primaria a la prestadora que registra a pérdida los valores generados por los consumos realizados por la cuenta activada de manera irregular.

Trilogy Dominicana ha implementado políticas y procesos para reducir materialmente la incidencia de estos casos; que incluyen la aplicación de créditos a las personas físicas afectadas por dichas acciones fraudulentas, por lo que la previsión de referencia ha sido la respuesta del mercado acorde a las prácticas de la industria para casos de evidente eventos de fraude. Por lo que consideramos improcedente imponer una obligación de protección a las prestadoras.

Recomendación de Trilogy Dominicana: Se sugiere la modificación de la redacción sometida a opinión pública para que se lea de la siguiente manera: “Derecho a que la prestadora aplique un crédito respecto de los valores generados por concepto de activación y consumo de servicios contratados irregularmente por acciones fraudulentas de terceros debidamente tipificadas acorde a las prácticas generalizadas de la industria para la calificación de estas acciones”.

CONSIDERANDO: Que, así mismo, **WIND** expresó en sus observaciones lo siguiente:

- **Derecho No. 11:**

En el Artículo 5, el cual versa sobre los Derechos de los Usuarios, el numeral 11 debe indicar que los fraudes a los que hace referencia son aquellos que afectan la identidad del usuario. A pesar de que por el contexto del mismo numeral se puede evidenciar la intención del Órgano Regulador sobre el particular, entendemos pertinente que, para mayor claridad, el texto se lea como sigue:

*11. Derecho a que la prestadora lo proteja de intentos de fraudes **de identidad*** por terceros [...]*

CONSIDERANDO: Que luego de evaluar las observaciones de **VIVA** y **WIND** respecto a la protección de los usuarios contra los fraudes, este Consejo Directivo considera atinados los comentarios y dispone acoger la redacción propuesta por **WIND**.

CONSIDERANDO: Que sobre el numeral 13 del artículo 5 de la propuesta reglamentaria, la Prestadora de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **CLARO**, señaló lo siguiente:

- **Derecho No. 13**

Es importante dejar claro que estamos hablando de averías que ocurren fuera de la premisa del usuario. Hoy día ya el usuario no está obligado a usar los servicios técnicos de reparación de las prestadoras para averías internas (humedad en su casa, mal uso de los equipos, etc.), teniendo la opción de

contratar el servicio con profesionales y empresas técnicamente especializadas en la materia. Sugerimos la siguiente redacción:

13. Derecho 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 su prestadora la reparación de la avería o de utilizar un servicio calificado independiente.

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo entiende atinada la observación de **CLARO** y procede a acoger la misma aceptando la redacción sugerida.

CONSIDERANDO: Que sobre los derechos del usuario, **ORANGE** y **TRICOM**, remitió sus comentarios al respecto, los cuales transcribimos a continuación:

Derecho No. 23:

En la República Dominicana el derecho a la libre empresa tiene rango constitucional, dentro de los derechos económicos y sociales, por medio del cual el Estado garantiza la libre empresa, comercio e industria. El derecho de la Prestadora de Servicios de efectuar cambios en las tarifas del servicio que esta brinda, deviene del mismo derecho constitucional que se ejercita a través de las actividades económicas competitivas.

En este caso a las Prestadoras, les asiste el derecho a recibir las contraprestaciones por el servicio brindado, así como a efectuar las modificaciones que hagan posible su desarrollo y permanencia en la actividad económica. El Estado en este caso el Indotel, previamente ha reconocido el derecho a modificar tarifas, al haber incluido en el Reglamento General de Servicio Telefónico la potestad de modificar las tarifas, sujeto a notificación previa al usuario con un plazo de mínimo 30 días.

Visto lo anterior, entendemos que no debe ser limitado o restringido este derecho, al pretender que el usuario que se ha visto beneficiado de un subsidio, descuento u oferta, tenga la posibilidad de terminar unilateralmente el contrato sin pago de penalidad. Sería ambicioso por parte del Indotel pretender que las Prestadoras asuman grandes pérdidas por los subsidios de equipos, trayendo como consecuencia el desincentivo en inversión de equipos de última tecnología puestos a disposición de los usuarios a un bajo costo y hasta de manera gratuita en algunos casos.

CONSIDERANDO: Que sobre el numeral 23 del artículo 5 de la propuesta reglamentaria, la Prestadora de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **CLARO** señaló lo siguiente:

• **Derecho No. 23**

Este acápite, en un noventa y nueve por ciento ya está contenido en el Reglamento General de Servicio Telefónico (RGST), específicamente en el artículo 17.3 y 18.2 de la referida norma, excepción hecha de un elemento nuevo que se agrega. Se pretende introducir aquí, de manera ilegal y en franca violación al debido proceso, un cambio evidente al Reglamento General de Servicio Telefónico, cuando dispone que "En caso de no aceptar la nueva tarifa, el cliente podrá rescindir el contrato sin penalidad".

En primer lugar, ya el Reglamento General de Servicio Telefónico dispone las condiciones y reglas sobre las cuales procede el cobro de penalidad. El Artículo 14 de la referida norma dispone de manera meridianamente clara la justificación sobre la cual descansa el cobro de penalidad y la forma transparente en que debe hacerse. No es correcto que estando esta norma vigente y sin haber sido modificada por el proceso legalmente establecido se pretenda introducir aquí un cambio para eliminar el cobro de penalidad. No hay nada nuevo en este acápite que justifique tal intensión, por demás, lesiva a los intereses e inversiones de las prestadoras.

El cobro de la penalidad está relacionado con el subsidio, descuento, rebaja o exoneración de pago de tarifa que se hace al usuario, lo cual implica una inversión para las prestadoras, por lo que sería injusto e ilegítimo pretender liberar al usuario del retorno a la prestadora de dicha inversión simplemente porque éste decidió objetar el aumento de tarifa y no continuar con el servicio por el tiempo estipulado.

Casi todo lo que se dispone aquí ya está, como hemos dicho, en el Artículo 17.3 y 18.2 del RGST, excepto el contrabando que quieren pasar con la eliminación del cobro de penalidad por aumento de tarifas. Un aumento de tarifa no justifica en nada, que el derecho a recuperar la inversión, el beneficio o descuento que haya otorgado a la prestadora sea cercenado, porque ya el usuario disfrutó de este descuento o beneficio, aun teniendo la opción, como dispone el RGST en el párrafo de su Artículo 14.1.

Solicitamos que en este acápite se elimine la disposición de que el usuario pueda cancelar el servicio sin el pago de penalidad, por las razones expuestas, modificándose el mismo para que diga de la siguiente manera:

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 sobre el mismo numeral la prestadora **VIVA** opina lo siguiente:

- **Derecho No. 23:**

Entendemos que con relación a este punto, el hecho de darle la potestad al cliente de cancelar el contrato sin penalidad, por un cambio de tarifa comunicado con 30 días antes, no es conforme con el Reglamento General de Servicio Telefónico vigente, puesto que la penalidad del contrato está sujeto a diversos elementos que intervienen en este monto.

El marco regulatorio actual consagra expresamente los casos para los cuales se establece penalidad por terminación del contrato, las cuales se encuentran en el Reglamento General de Servicio Telefónico, en su artículo 14.4 que señala que “Los contratos de servicio solo podrán estar sujetos a un período mínimo de vigencia en aquellos casos en que las prestadoras de servicios proporcionen al usuario: (a) subsidio de equipos terminales, o (b) descuentos, rebajas o exoneraciones en las tarifas vigentes del servicio. Debe quedar indicado expresamente en el contrato el valor total de cualquier subsidio o descuento”.

Bajo ese escenario sería desproporcional e injustificado que una empresa mantenga sus tarifas por la vigencia del contrato, sin mencionar el impacto de las condiciones del mercado y de elementos externos que justifiquen un aumento de precios.

Recomendación de Trilogy Dominicana: Se sugiere la eliminación de la parte in fine de este párrafo y que se mantenga la redacción actual del Reglamento General de Servicio Telefónico: “18.12 Los cambios de tarifas deberán ser publicados y comunicados al usuario treinta (30) días calendarios antes de su entrada en vigor. 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 actualizada en sus página web y comunicada, por lo menos, cada seis (6) meses al **INDOTEL**”.

CONSIDERANDO: Que, así mismo, la Prestadora de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **WIND** expresó en sus observaciones lo siguiente:

- **Derecho No. 23:**

En la parte in fine del numeral 23 del Artículo 5 sobre los Derechos de los Usuarios, se otorga a este último el derecho de cancelar el servicio sin penalidad en caso de no aceptar la nueva tarifa. Solicitamos que esta redacción sea eliminada, ya que solo abre una brecha a que los usuarios, inconformes o no, por el cambio de tarifa, procedan a solicitar la cancelación sin el pago de la penalidad alguna. En adición, dicha propuesta supone una extralimitación del objeto mismo del reglamento, en vista de que éste tiene por objeto dirimir las controversias o conflictos surgidos entre usuarios y prestadora de servicios públicos de telecomunicaciones, no así el establecimiento de un marco normativo que regule disposiciones tan específicas y particulares de la provisión y contratación de los servicios.

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo, luego de haber evaluado los comentarios de **CLARO, ORANGE, TRICOM, VIVA y WIND** sobre rescisión del contrato sin penalidad si se produce un cambio de tarifa, considera necesario destacar que el sentido de justicia y razonabilidad obliga al equilibrio entre las partes, en el sentido 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, como se razonó anteriormente, al momento de ofrecer sus planes con *subsidio*, 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, estaríamos 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;

CONSIDERANDO: Que las mejores prácticas internacionales en regulación de la región, tal y como se ha demostrado y han sido citadas precedentemente, en países como México, Costa Rica y Colombia, 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 este Consejo decide no aceptar este comentario;

CONSIDERANDO: Que, de igual forma **PROCONSUMIDOR** presentó sus observaciones sobre el referido artículo de la propuesta de modificación, a saber:

De manera respetuosa solicitamos al Indotel la inclusión dentro de este capítulo de otros derechos que se vinculan directamente con la prestación del servicio y otras disposiciones internas del reglamento, tales como:

- a) ***“Derecho a que la prestadora entregue por escrito, de forma clara y sencilla la solución dada a las averías que denuncien los usuarios con indicación de la causa o motivo que originó la misma.”*** Esta propuesta se corresponde con la parte in fine del numeral 14.2 en el Art. 14 sobre la forma de presentación del reclamo por ante la prestadora y sin perjuicio de lo establecido en la Resolución N°003.2009 que dispone el Libro de Reclamaciones del Consejo Directivo de Pro Consumidor.
- b) ***“Derecho a solicitar y recibir por parte de la prestadora, copia del historial de reportes por averías realizados por el cliente titular dentro de los últimos dos (2) años de contratación del servicio.”***
- c) ***A opción del usuario y sin que se trate de casos de fuerza mayor o fortuito, “Derecho a ser compensado en naturaleza por la prestadora cuando el cliente incurra en averías ajenas a su voluntad, por ejemplo: minutos, servicios de datos, migración de plan a otro superior como única solución de la avería.”***

CONSIDERANDO: Que luego de evaluar la solicitud hecha por **PRO CONSUMIDOR** sobre la inclusión de nuevos derechos, el Consejo Directivo entiende no conveniente la inclusión de los mismos debido a que estos ya se encuentran enmarcados dentro de los presentados en la propuesta reglamentaria;

Comentarios sobre el Artículo 6. Derechos de la prestadora

CONSIDERANDO: Que, de manera específica sobre el artículo 6, **CLARO** argumentó lo siguiente:

Es necesario ampliar este enunciado a los fines de aclarar un poco más el mismo, de modo que no quede ninguna duda o que se preste el mismo a interpretación acomodada.

Solicitamos que sea modificado en el sentido siguiente:

4. Derecho a desconectar o suspender de sus redes al usuario, ilegalmente conectado o que estuviere dando un uso abusivo del servicio contrario a las leyes y sus reglamentos aplicables, a las normas reglamentarias y al orden público y las buenas costumbres, o que haya incumplido con las previsiones contractuales y sus obligaciones de pago, en los términos acordados respecto de las deudas o montos no sujetos a reclamo. La prestadora no comprometerá su responsabilidad al desconectar o suspender de sus redes al usuario por cualquiera de las causas mencionadas anteriormente, siempre y cuando se compruebe la necesidad de realizar la desconexión.

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo valora como acertada la observación de **CLARO** y acoge parcialmente la redacción propuesta;

Comentarios sobre el Artículo 7. Obligaciones de los usuarios:

CONSIDERANDO: Que, respecto a las obligaciones de los usuarios, **PROCONSUMIDOR** señala en sus comentarios sobre el inciso a), *lo siguiente:*

A fin de garantizar el ejercicio del derecho a la información y los intereses económicos de los usuarios, reconocidos en la Ley N°358-05, la Ley N°153-98 y la misma propuesta reglamentaria, sugerimos agregar a este acápite lo siguiente: “En caso de que el usuario no posea dirección electrónica, la prestadora deberá garantizar la remisión oportuna de la factura física.”

CONSIDERANDO: Que en los comentarios adicionales remitidos por **PRO CONSUMIDOR** de manera puntual en lo relativo al artículo 7.1, de la propuesta de modificación del Reglamento en cuestión, expresó en su escrito de comentarios lo siguiente:

Sobre esta articulado, es preciso resaltar que es obligación de la prestadora remitir al usuario la facturación de sus consumos y tarifas aplicables, esta remisión podrá ser realizada vía electrónica siempre y cuando el usuario así lo haya aceptado o convenido con la prestadora, en caso contrario, no puede ser constreñido al pago un usuario que desconoce los montos que le han sido facturados por la prestadora en ocasión de los servicios que contratado con esta, por lo que, el usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones tendrá la obligación de pagar toda vez que haya recibido su factura conforme el medio seleccionado. En consecuencia, este artículo debe ser reformulado para evitar vulnerar los intereses económicos de los usuarios.

CONSIDERANDO: Que, así mismo sobre este particular **VIVA** señaló en sus observaciones lo transcrito a continuación:

Se recomienda, incluir obligación del usuario de mantener actualizada su información de contacto. Sugerimos incluir que en caso de alterar, remover o cambiar configuraciones que requieran una visita

técnica, el usuario la obligación de cubrir los gastos en los que incurren las operadoras para enviar el personal técnico correspondiente.

Se recomienda la inclusión de redacciones similares a las siguientes:

h) queda a cargo del usuario mantener actualizada su información de contacto que incluye y no se limita a dirección de envío de factura, dirección de correo, dirección de correo electrónico y números alternos de contacto.

i) en caso de alterar, remover o cambiar configuraciones que requieran una visita técnica, el usuario tiene la obligación de cubrir los gastos en los que incurren las operadoras para enviar el personal técnico correspondiente.

CONSIDERANDO: Que, finalizando con los comentarios sobre este artículo, la Prestadora de servicios públicos de telecomunicaciones, **WIND** señaló, que:

En el artículo 7.2 referente a las Obligaciones del Usuario, sugerimos agregar en la parte in fine de éste lo siguiente: “En adición, la violación de las obligaciones indicadas en los literales b, c, d, e y f, podrán dar lugar a los derechos que le asisten a la prestadora en el Artículo 6.4 del presente Reglamento”. Esta sugerencia la hacemos para completar lo indicado en el Artículo 6.4.

CONSIDERANDO: Que **FUNDECOM**, sobre el artículo 7.1. Letra a), solicita en sus observaciones que: *en lo relativo a la obligación de pagar factura aunque no haya sido entregada al usuario, agregarle lo siguiente: “siempre que tengan servicio de internet”.*

CONSIDERANDO: Que con relación al comentario realizado por **PROCONSUMIDOR** en torno a las obligaciones de los usuarios contenidas en el artículo 7, este Consejo Directivo estima no pertinente acoger el mismo, ya que lo planteado por dicho Instituto se encuentra estipulado en el artículo 4.1 de la propuesta de modificación del Reglamento contenida en la resolución del Consejo Directivo No. 019-15, en el cual se establece que constituye un asunto susceptible de reclamación: *“la falta de entrega o entrega tardía de la factura, si aplica, en el domicilio del usuario o en su dirección electrónica si el usuario así lo autorizare”*; así mismo el artículo 5 numeral 8, establece como un derecho del usuario *el de recibir la facturación con el tiempo apropiado para analizar la misma, previo a la fecha límite de pago;*

CONSIDERANDO: Que respecto a lo planteado por la Prestadora **TRILOGY DOMINICANA (VIVA)**, en el artículo 7, este Consejo Directivo, rechaza la inclusión propuesta, ya que, a lo que se refiere el literal g) del citado artículo es a la obligación que existe por parte del usuario de dar informaciones veraces y reales sobre sus datos personales a la hora de contratar un servicio público de telecomunicaciones. Asimismo, respecto a las reparaciones que surjan por cambios realizados por cuenta del usuario a las configuraciones del servicio se entiende que de forma implícita queda establecida la disposición de que el usuario cubra los costos de reparación en estos casos;

CONSIDERANDO: Que, finalmente con respecto a los comentarios recibidos sobre este artículo, en específico al realizado por la Prestadora **WIND TELECOM**, este Consejo Directivo entiende pertinente acoger parcialmente el mismo, por lo que se agregará la coletilla: *así como también puede ser pasible de desconexión o suspensión del servicio,* en virtud de lo dispuesto en el artículo 6.4 de la propuesta de modificación;

CONSIDERANDO: Que se rechazan los comentarios planteados por **FUNDECOM** debido a que los servicios consumidos deben ser pagados por los usuarios independientemente

de que hayan recibido o no su factura. No existen condiciones para no pagar los servicios consumidos.

Comentarios sobre el Capítulo IV: De los contratos de servicios públicos de telecomunicaciones. Artículo 8. Sobre los Contratos de Servicios Públicos de Telecomunicaciones

CONSIDERANDO: Que, sobre sobre los Contratos de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, la Prestadora **ORANGE** y **TRICOM** argumentaron lo siguiente:

Respecto de este Capítulo completo “De los Contratos de Servicios Públicos de Telecomunicaciones”, consideramos que no procede ser incluido en este reglamento, tomando en cuenta de manera enunciativa y no limitativa, los siguientes factores:

- *La propuesta de reglamento tiene como objeto dirimir las controversias que surjan entre los usuarios y las Prestadoras, no es un reglamento que tenga como finalidad normar aspectos propios de alguno de los servicios públicos de telecomunicaciones.*
- *El tema de los Contratos de Servicios, ya ha sido objeto de regulación previa por parte del Indotel, ya que en el año 2013 se incluyeron en el Reglamento General de Servicio Telefónico estas disposiciones que ahora se pretende transcribir en esta propuesta de reglamento, lo que haría que existiera una duplicidad de regulación.*

Por lo anteriormente dicho, solicitamos que el capítulo IV sea eliminado y subsidiariamente, en caso de que lo anterior no sea acogido y el mismo sea mantenido en la versión final aprobada, solicitamos que sean tomando en cuenta los siguientes comentarios:

- **Artículo 8.11:**

La propuesta de reglamento tiene como objeto dirimir las controversias que surjan entre los usuarios y las Prestadoras, no es un reglamento que tenga como finalidad normar aspectos propios de alguno de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Sugerimos su eliminación puestos que ya está en el Reglamento General de Servicio Telefónico.

- **Artículo 8.13:**

Respecto de la propuesta de entrega de un documentos adicional al usuario por cada servicio adicionado o modificado, entendemos que no hace coherencia con la realidad del negocio del que nos referimos –servicios de telecomunicaciones- y la evolución tecnológica, ya que en la actualidad el usuario tiene la posibilidad de efectuar modificaciones en su servicio sin necesidad de presentarse en las oficinas, haciéndolo por vía telefónica luego de efectuadas las validaciones correspondientes por las Prestadoras.

- **Artículo 8.9:**

El Reglamento Gral. De Servicio Telefónico prevé la obligación de ofrecer una información completa a los usuarios en el marco de la contratación de su servicio. Igualmente se establece la entrega del contrato y el resaltado de las cláusulas principales.

Implementar la entrega de una hoja de resumen, implicaría un alto costo para la Prestadora en términos de papel, impresión, almacenamiento y conservación de documentos adicionales al contrato del cliente.

- **Artículo 8.12:**

Sobre esta limitante el derecho de las Prestadoras, de combinar sus ofertas de servicio con políticas de beneficios o descuentos paralelos, resulta no sólo una limitante en la actividad comercial y oferta de las Prestadoras, sino que también perjudica de manera directa a los clientes que optan voluntariamente por acceder y hacer uso de las mismas. Es una oferta opcional, que se ponen a disposición de todos los clientes, y sólo aquellos interesados en acceder a los beneficios son los que aceptan de manera expresa los términos y condiciones aplicables para recibirlos.

Debemos precisar que los artículos promocionales, las entradas a conciertos, cine, boletos aéreos y demás beneficios a los que tienen acceso los usuarios con las políticas de beneficios, tienen costos y valor en dinero, por lo que hoy en día es una de las Ofertas más valoradas por nuestros clientes, la obtención de beneficios con la sola extensión de su contrato de servicio.

En virtud de lo anterior, solicitamos a que se considere la modificación del artículo 8.12 para que se lea como se indica a continuación, manteniendo la posibilidad de que el usuario sea quien decida libremente acceder o no a una entrada, artículo promocional o cualquier beneficio distinto del servicio telefónico, aunque implique una extensión de contrato consentida libre y voluntariamente por éste.

“8.12 El atraso por parte del usuario de los pagos en la renta del servicio contrato, no será motivo alguno para la extensión del tiempo de vigencia de los contratos. Asimismo, la obtención de artículos promocionales, beneficios no relacionados con la prestación del servicio de telecomunicaciones contratado que se le otorgue al usuario, tales como entradas a conciertos, cine, entre otros, únicamente podrá ser causante de la extensión del tiempo de vigencia del contrato cuando haya sido consentido por el usuario.”

CONSIDERANDO: Que, sobre el particular **CLARO** señaló que:

Las reglas para los contratos de servicios ya están recogidas en el Reglamento General de Servicio Telefónico (RGST), específicamente en el artículo 14 de la referida norma. Sin embargo, podemos notar que se pretende introducir aquí, de manera ilegal y en franca violación al debido proceso, un cambio evidente al Reglamento General de Servicio Telefónico, disponiendo nuevas reglas y disposiciones para el tratamiento de los contratos.

Como hemos indicado anteriormente, conforme se dispone en el Considerando No. 7 y el Artículo No. 3 de esta Resolución, el objeto de este Reglamento es “dirimir las controversias o conflictos surgidos entre usuarios y prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones”. El Reglamento de Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, procura, sobre la base de la existencia previa de un marco normativo que regula las relaciones contractuales y de servicio entre Prestadoras y Usuarios, fijar las reglas de entendimiento y solución de las diferencias que surjan entre ambas partes a partir del inicio de su relación comercial.

Este Reglamento debe enfocarse en ofrecer una herramienta normativa, un marco legal para resolver los problemas de los clientes y las prestadoras surgidos a propósito de la relación comercial. Para la regulación de los contratos de servicios, ya existe una norma de igual jerarquía que el Reglamento de Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, se llama Reglamento General de Servicio Telefónico, dictado mediante la Resolución No. 110-12, modificado por la Resolución No. 003-13, ambas del Consejo Directivo del INDOTEL.

Es por estas razones que solicitamos, de manera principal, que sea eliminado del artículo No. 8 completo, que disponemos las reglas sobre los contratos de servicio.

Es caso de no ser eliminado este capítulo, solicitamos que se transcriban aquí íntegramente las disposiciones contempladas en el Artículo 14 del Reglamento General de Servicio Telefónico.

- **Artículo 8.2**

Este artículo genera un atraso enorme a la dinámica del sector telecomunicaciones y puede crear una situación de peligro para la inversión de los operadores, porque limita las posibilidades de que las partes puedan convenir y contratar de forma fácil la provisión del servicio y materialización en los hechos con la simple voluntad de las partes y su posterior ejecución (proveyéndolo, usándolo y pagándolo).

No es verdad que un usuario que ha convenido con una prestadora un servicio, que la prestadora le ha suministrado el mismo, que el usuario lo ha usado, que lo ha venido pagando, requiere más pruebas para demostrarse.

Esta disposición puede ser aprovechada y mal interpretada por los usuarios para, amparados en la demostración “fehacientemente” negarse a reconocer y pagar servicios que ha solicitado, se le han suministrado y no quieren o no pueden pagar posteriormente.

Solicitamos que se elimine este artículo 8.2 de este reglamento.

- *Artículo 8.7.*

De manera accesoria, y solo para el caso de que no sea acogido el pedimento principal de eliminar el artículo 8 completo, que dispone reglas sobre los contratos de servicios, solicitamos, en cuanto al Artículo 8.7, lo siguiente:

Existen servicios para los cuales no se firma contrato sino que el cliente, luego de conocer por la explicación y detalles que le ofrece el representante de servicios, conviene de manera verbal en contratar el servicio. Este contrato se materializa con la provisión del servicio, la aceptación del mismo por parte del usuario a través del uso que hace del servicio y su posterior pago.

En adicción, en la factura del cliente, de manera permanente, se dedica un espacio para plasmar los servicios contratados y su tarifa. Esa es la dinámica del sector, y esta práctica, ampliamente aceptada, no es objeto de ningún cuestionamiento o controversia, por lo que vemos innecesario esta disposición.

Finalmente, en los casos en los que se firma contrato, al momento de producirse el convenio al usuario se le entrega una copia del contrato firmado y ambas partes se quedan con su copia para los fines de lugar.

Solicitamos que se elimine este artículo 8.7 y su párrafo, en atención a que:

- a) Existen servicios para los cuales no se firma contrato sino que el cliente, luego de conocer por la explicación y detalles que le ofrece el representante de servicios, conviene de manera verbal en contratar el servicio; b) En la factura del cliente, de manera permanente, se dedica un espacio para plasmar los servicios contratados y su tarifa y c) En los casos en los que se firma contrato, al momento de producirse el convenio al usuario se le entrega una copia del contrato firmado y ambas partes se quedan con su copia para los fines de lugar.*

- *Artículo 8.9*

Reiteramos que esta medida resulta impráctica y contraria a la dinámica actual del sector, porque dispone controles que ya existen y son prácticas constantes en la vida de la relación contractual. En primer lugar, no todos los servicios conllevan la firma de un contrato escrito, sino que se producen, la gran mayoría de forma verbal. Como apoyo a este convenio, de manera permanente, en la factura que el cliente recibe mensualmente se dedica un espacio para plasmar los servicios contratados, el plan, su descripción y su tarifa.

En segundo lugar, las obligaciones del usuario están establecidas en el Reglamento General de Servicio Telefónico y en este Reglamento y en la página web de las prestadoras se mantiene permanentemente una lista de todos los planes con su descripción y tarifas.

En tercer lugar, para los casos en los cuales se firma contrato, por disposición del Reglamento General de Servicio Telefónico, los aspectos más relevantes del contrato y las cláusulas sensitivas del mismo están resaltadas en negrita y subrayadas, de manera que el usuario pueda prestarle atención a las mismas.

Por estas razones, solicitamos de manera accesoria y solo para el caso de que no sea acogido el pedimento principal de eliminar el artículo 8 completo, que dispone las reglas sobre los contratos de servicio, o que se transcriba de manera íntegra las disposiciones contempladas en el Artículo 14 del Reglamento General de Servicio Telefónico, solicitamos que el artículo 8.9 sea eliminado de este reglamento.

- *Artículo 8.10*

Las reglas sobre el cobro de la penalidad ya están recogidas en el Reglamento General de Servicio Telefónico (RGST), específicamente en el artículo 14.4, 14.5 y 14.6 de la referida norma.

Como hemos indicado anteriormente, conforme se dispone en el Consideración No. 3 de Resolución, el objeto de este Reglamento es “dirimir las controversias o conflictos surgidos entre usuarios y

prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones". El Reglamento de Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, procura, sobre la base de la existencia previa de un marco normativo que regula las relaciones contractuales y de servicio entre Prestadoras y Usuarios, fijar las reglas de entendimiento y solución de las diferencias que surjan entre ambas partes a partir del inicio de su relación comercial.

Este Reglamento debe enfocarse en ofrecer una herramienta normativa, un marco legal para resolver los problemas de los clientes y las prestadoras surgidos a propósito de su relación comercial. Para la regulación del cobro de la penalidad ya existe una norma de igual jerarquía que el Reglamento de Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, se llama Reglamento General de Servicio Telefónico, dictado mediante la Resolución No. 110-12, modificado por la Resolución No. 003-13, ambas del Consejo Directivo del INDOTEL.

Para el cargo de penalidad se considera beneficioso que no solo se circunscribe a descuentos o subsidios de equipos, también se incluyen rebajas o exoneraciones de tarifas de los servicios. La regla está muy claramente establecida ya en los artículos 14.4, 14.5 y 14.6 del Reglamento General de Servicio Telefónico.

Es por estas razones que solicitamos, de manera principal, que sea eliminado del artículo No. 8.10 en caso de no ser eliminado este artículo, solicitamos que se transcriban aquí íntegramente las disposiciones contempladas en los artículos 14.4, 14.5 y 14.6 del Reglamento General de Servicio Telefónico.

- Artículo 8.13

Reiteramos que esta medida resulta impráctica y contraria a la dinámica actual del sector, porque dispone controles que ya existen y son prácticas constantes en la vida de la relación contractual.

La adición de servicios no conlleva la firma de documento alguno. Cuando ya existe un servicio que se ha venido ejecutando satisfactoriamente para las partes, en el 95% por ciento de los casos, las adiciones se producen de forma verbal. Como apoyo a este convenio de adición de servicios solicitados por el usuario, de manera permanente, en la factura que el cliente recibe mensualmente se dedica un espacio para plasmar los servicios contratados, el plan, su descripción y su tarifa.

Por estas razones, solicitamos de manera accesoría, y solo para el caso de que no sea acogido el pedimento principal de eliminar el artículo 8 completo, que dispone las reglas sobre los contratos de servicio, o que se transcriba de manera íntegra las disposiciones contempladas en el Artículo 14 del Reglamento General de Servicio Telefónico, solicitamos que el artículo 8.13 sea eliminado de este reglamento.

- Artículo 8.14

La penalidad, conforme lo dispone el Reglamento General de Servicio Telefónico en su artículo 14.4 está asociada al otorgamiento de beneficio al usuario que implica una inversión para las prestadoras, y se describe en dicho artículo, como son (a) subsidio de equipos terminales, o (b) descuentos, rebajas o exoneraciones en las tarifas vigentes del servicio.

Esta inversión inicial que la prestadora hace en beneficio del usuario, no puede ser desconocida por este reglamento ni por ningún otro, porque de hacerlo resultaría en una ilegalidad inaceptable, violándose con ello el derecho a la libre empresa y el legítimo derecho que tienen las prestadoras de recuperar su inversión.

Al momento de convenir con la prestadora el servicio, recibiendo un subsidio o descuento, rebajas o exoneraciones en las tarifas vigentes del servicio, el usuario se compromete con un plazo de permanencia del servicio, por lo que mal podría después pretender negársele a la prestadora el derecho de recuperar su inversión si por motivo de una mudanza a un lugar donde no se puede proveer el servicio el usuario lo cancela.

Es un error asumir que el servicio técnicamente puede ser ofrecido en todo el territorio nacional, que es el área de concesión. Todos los que trabajamos en el sector sabemos que esto no es factible. Por ejemplo si un usuario se muda para Loma Miranda o para Los Haitises, que están dentro del área de

concesión, todos sabemos que ahí no se puede ofrecer Internet o IPTV, entonces después de que se ha hecho una inversión para instalarle el servicio y se le han dado descuentos o rebajas o exoneraciones, ¿la prestadora debe perder esa inversión? Eso es irracional pensarlo.

Las reglas sobre el cobro de la penalidad ya están recogidas en el Reglamento General de Servicio Telefónico (RGST), específicamente en el artículo 14.4, 14.5 y 14.6 de la referida norma.

Es por estas razones que solicitamos, de manera principal, que sea eliminado del artículo No. 8.10. En caso de no ser eliminado este artículo, solicitamos que se transcriban las disposiciones contempladas en los artículos 14.4, 14.5 y 14.6 del Reglamento General de Servicio Telefónico.

Por estas razones, solicitamos de manera accesoria, y solo para el caso de que no sea acogido el pedimento principal de eliminar el artículo 8 completo, que dispone las reglas sobre los contratos de servicio, que se transcriba de manera íntegra las disposiciones contempladas en el Artículo 14 del Reglamento General de Servicio Telefónico, solicitamos que el artículo 8.14 sea eliminado de este reglamento.

CONSIDERANDO: Que así mismo **PRO CONSUMIDOR** en torno al citado artículo 8, realizó sus propias observaciones, las cuales nos permitimos transcribir a continuación:

- **Artículo 8.3:**

En virtud de la unidad institucional del Estado que se manifiesta a través de los distintos ministerios, direcciones, etc., que conviven en el mismo, quisiéramos solicitar que en la parte in fine de este artículo se agregue la siguiente coetilla: **“Sin perjuicio de lo establecido en el Párrafo I del Art. 81 de la Ley N°358-05 y la Resolución N° 001.2009 del Consejo Directivo de Pro Consumidor.”**

- **Artículo 8.8:**

Sugerimos que, para completar el aspecto completo de este aspecto, se agregue un párrafo que rece de la manera siguiente: **“En todo caso, también se aplicaran las disposiciones establecidas en la Ley No. 358-05 y la Resolución N°001.2009 del Consejo Directivo de Pro consumidor de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente y las potestades otorgadas por el legislador a la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor para la defensa y representación de los intereses de toda la población consumidora y usuaria según el Art. 22 de la ley que lo crea.”**

- **Artículo 8.11:**

Este Consejo considera que además de tratarse de una relación contractual, también están configurados los elementos de una operación de venta a crédito, es decir, el bien y el servicio o ambos a la vez, plazos para el pago amortizado y los términos y condiciones que regirán la transacción (entrega del bien y prestación del servicio) en un contrato, por lo que en aras de salvaguardar los intereses económicos de los usuarios de las telecomunicaciones, y en el ejercicio de los derechos reconocidos por el Art. 53 de la Constitución Dominicana del 13 de junio del 2015 y los Art. 53 y 54 sobre Operaciones Especiales, resulta pertinente sugerir al honorable Consejo Directivo del INDOTEL que después de la palabra descuento, se agregue lo siguiente: **“Sin perjuicio de las disposiciones establecidas sobre Operaciones de Venta a Crédito y Ofertas Especiales en la Ley N°358-05.”**

- **Artículo 8.12:**

En cumplimiento de las disposiciones establecidas en los artículos 56, 57, 58, 59, 60 y 61 sobre Ofertas Especiales de la Ley N°358-05, sugerimos agregar lo siguiente: **“Sin perjuicio de las disposiciones establecidas sobre Ofertas Especiales en la Ley N°358-05.”**

- **Artículo 8.13:**

El Consejo Directivo de Pro Consumidor es de criterio que las informaciones relativas a la adquisición de nuevos servicios o la modificación del servicio contratado resultan imprescindibles para el ejercicio de los derechos de los usuarios en la contratación de bienes y servicios, por lo que dejar dicha obligación a cargo de la prestadora solo cuando lo solicite el usuario resulta contrario al Derecho a la Información y Protección de sus Intereses Económicos establecidos en el Art. 53 de la Constitución y el Art. 33 literales c y d de la Ley N°358-05. En consecuencia, sugerimos que la prestadora tenga la obligación de proveer siempre el documento adicional que modifica el contrato ya suscrito.

CONSIDERANDO: Que **PRO CONSUMIDOR** en sus comentarios adicionales sobre la consulta pública de la resolución del Consejo Directivo No. 019-15, de manera específica en relación al artículo 8, señala lo transcrito a continuación:

8.1. Consideramos que este artículo puede reformularse para que al principio inicie de la siguiente manera: "El contenido del contrato de servicio debe estar de acorde con lo establecido en la Ley General de Telecomunicaciones (...)". En caso contrario pudiera colocarse en el apartado de los derechos de los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.

8.3. Este artículo indica que la prestadora deberá depositar los contratos de adhesión relativos a la materia cuando sean solicitados por el INDOTEL, sin embargo, debe establecerse claramente que esta obligación de registro debe ser cumplida previo al uso de un contrato de un nuevo servicio o cuando el contrato de que se trate este sea sujeto de una modificación luego de haber sido revisado y analizado por los órganos reguladores competentes. Por consiguiente, no deberían ser registrados solo cuando le sean solicitados, debe ser una condición previa.

8.5. En este caso, entendemos prudente indicar expresamente, que hasta tanto no se obtenga respuesta de dicha revisión, el contrato de adhesión no podrá ser utilizado por la prestadora.

8.6. En virtud de la Ley No. 358-05 previamente citada, faculta al Instituto de Protección de los Derechos del Consumidor para revisar el contenido de los contratos de adhesión, y conforme el acuerdo suscrito entre ambas instituciones respecto al particular, es preciso aclarar que dicha revisión deberá realizarse conjuntamente con Pro Consumidor, a los fines de proteger y preservar los derechos de los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.

8.13. Debe verificarse la parte in fine de este artículo ya que la idea queda incompleta dada la redacción de la última oración.

8.14. Pro Consumidor manifiesta su aprobación por reconocerse de manera satisfactoria el derecho que le asiste a los usuarios en cuando a su facultad de cancelar, sin penalidad alguna, los servicios por el hecho de un servicio deficiente en términos de calidad dado su mal funcionamiento y en caso de que no sea posible para la prestadora brindar sus servicios en vista de una solicitud de traslado de los mismos, en el entendido de que son causas inimputables a estos.

CONSIDERANDO: Que por su parte, la prestadora **VIVA**, recomienda la eliminación del Artículo 8 completo, toda vez que este tema ya se encuentra regulado en el Reglamento de Servicio Telefónico actual.

CONSIDERANDO: Que así mismo el usuario **JUNIOR SANTOS**, expone lo siguiente:

- **Artículo 8.13:**

Modificar la redacción del artículo 8.13, para que rece de la siguiente forma:

*8.13 Cuando un usuario agregue un nuevo servicio o realice cambios al servicio ya contratado, la prestadora le suministrará un documento adicional al contrato cuando así lo solicite el usuario, firmado por las partes, el cual deberá contener las características específicas del servicio contratado o modificado, ya sea la inclusión de canales, **incremento en la velocidad de acceso a Internet, incremento en la cantidad de minutos, adición de servicios complementarios**, entre otros, de manera que, en caso de que una vez instalado o modificado el servicio por parte de la prestadora, **el mismo no conlleve renovación de contrato.***

Comentario: Dado que el cambio de servicio no ha requerido cambio de equipo y lo que se está realizando, en lugar de reducir los valores contratados por el usuario, es incrementar el valor de compra a la empresa, no debe realizarse renovación de contrato.

- **Otro:**

Sugiere agregar un artículo 8.15 que diga lo siguiente:

8.15 En caso de que el usuario cancele el servicio con la prestadora, ésta deberá, cuando aplique, devolver al usuario el pago de la renta del tiempo no consumido y cobrado por adelantado, ya sea en cheque o en efectivo.

CONSIDERANDO: Que finalizando con los comentarios sobre el artículo 8, tenemos que **WIND** señala lo siguiente:

Solicitamos excluir en su totalidad el Capítulo IV referente a los contratos de servicios públicos de telecomunicaciones. Esto supone una extralimitación del objeto mismo del reglamentos, en vista de que éste tiene por objeto establecer los requisitos y procedimientos necesarios para dirimir las controversias o conflictos surgidos entre usuarios y prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, no así el establecimiento de un marco normativo que regula las disposiciones tan específicas y particulares de la provisión y contratación de los servicios.

*En caso no acoger nuestra solicitud de la exclusión en su totalidad del Capítulo IV, solicitamos sean observados los siguientes puntos del **Artículo 8**:*

- a. Consideramos que este capítulo de la propuesta de Reglamento, no tomó en cuenta aquellos contratos de servicios de telecomunicaciones que sí pueden ser y son en la actualidad celebrados de manera verbal. Estos, de acuerdo a una práctica generalizada del sector, no se suscriben o firman contratos ni documentos escritos de ninguna naturaleza. Por ello, a pesar de que el capítulo hace mención a que “no importa el mecanismo de contratación que se utilice”, se debe reformular este capítulo para tomar en cuenta no solo los contratos escrito, sino también los verbales con todas sus características, ya que en la República Dominicana prima el principio del consensualismo en materia contractual.*
- b. Consideramos que la redacción del **Artículo 8.7** resulta un tanto confusa y no entendible con claridad. Por ello, sugerimos indicar que los artículos a los que se refieren cuando se indica precedentemente son el 8.4, 8.5 y 8.6.*
- c. El párrafo indicado en el **Artículo 8.7** no establece el plazo por el cual debe ser guardado el contrato. Proponemos que se incluya el plazo en el artículo y que el mismo sea por un período de no más de seis (6) meses adicionales al período de permanencia mínima que se indique en el contrato suscrito.*
- d. Solicitamos agregar en la parte in fine del **Artículo 8.9** lo siguiente: “La prestadora no comprometerá su responsabilidad en caso de que el usuario no acepte la hoja precedentemente indicada”. Hacemos esta propuesta en vista de que el usuario puede o no aceptar la hoja ofrecida y esto no implica que la relación comercial no exista.*
- e. Solicitamos eliminar la parte in fine del **Artículo 8.10** así como su párrafo ya que entendemos que supone una extralimitación del objeto mismo del reglamento, en vista de que éste tiene por objeto dirimir las controversias o conflictos surgidos entre usuarios y prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, no así el establecimiento de un marco normativo que regule disposiciones tan específicas e particulares de la provisión y contratación de los servicios.*

*El **Artículo 8.13** no contiene una idea acabada. Solicitamos revisar el mismo.*

CONSIDERANDO: Que de manera puntual **FUNDECOM**, en lo relativo al artículo 8, de la propuesta de modificación del Reglamento en cuestión, expresó en su escrito de comentarios lo transcrito a continuación:

8.3. *En relación a la entrega por parte de las prestadoras de los contratos de adhesión al órgano regulador, cuando le fueren solicitados, debía redactarse señalando que el órgano regulador debía crear un banco de contratos de adhesión electrónico, al cual se recurrirá cuando se necesitare. Igualmente deberá aludirse a lo que establece el Art. 83 de la ley 358-05, de fecha 9 de septiembre de 2005, que crea PRO CONSUMIDOR, que trata de las “cláusulas abusivas en los contratos de adhesión”.*

8.7. Párrafo. *Agregar que las prestadoras deberán entregar al usuario el contrato suscrito y sus respectivas modificaciones.*

8.10. *Entendemos que no procede cargar penalidad por la cancelación de servicio antes del tiempo indicado en el contrato, pues se trata de un servicio público regido por una ley especial y el prestador*

queda en libertad de sustituir al usuario por otro. Consideramos que ningún contrato de esta naturaleza debe tener periodo mínimo de vigencia, por la naturaleza de la prestación del servicio.

8.13. *Cuando se agreguen nuevos servicios o cambios en el servicio contratado, la prestadora deberá suministrarle un documento adicional al usuario en el que consten los cambios, aunque no le fuera solicitado.*

CONSIDERANDO: Que luego de evaluar los comentarios de las prestadoras **ORANGE, TRICOM, CLARO, VIVA, WIND**, el usuario **JUNIOR SANTOS** y **PRO CONSUMIDOR** respecto del capítulo VIII de los contratos de servicios públicos de telecomunicaciones, este Consejo entiende necesario recalcar lo contenido en el artículo 8 de la Constitución Dominicana otras veces citado, respecto de lo que constituye la función esencial del Estado;

CONSIDERANDO: Que en este sentido, haciendo acopio a tales disposiciones, debe señalarse que existe un hecho incuestionable acerca del rol del Estado en la regulación de los servicios públicos consagrado en la Constitución de la República Dominicana;

CONSIDERANDO: Que los contratos que suscriben los usuarios y prestadoras de servicios de telecomunicaciones pueden considerarse como contratos unilaterales, dónde sólo una de las partes ha impuesto su voluntad y deseo y la otra simplemente debe ajustarse pasivamente a las condiciones impuestas;

CONSIDERANDO: Que el Estado debe regular, y mantener la vigilancia en la prestación de los servicios públicos en procura de garantizar la calidad de los mismos y la maximización del bienestar social, adicionalmente, por mandato expreso de la Ley en su artículo 101.1, el **INDOTEL** tiene la facultad y el deber de regular mediante este reglamento las relaciones entre concesionarias y sus clientes, garantizando sus derechos y estableciendo sus obligaciones;

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo quiere destacar que existen contratos en los cuales necesariamente el usuario no está de acuerdo con las cláusulas establecidas, pero sí está obligado a suscribir el contrato porque necesita acceder al servicio. En este caso el usuario pudiera verse con su libertad coartada, viéndose obligado el usuario a suscribir un contrato en el que se pudieran presentar cláusulas abusivas. Es pues aquí dónde el Órgano Regulador está obligado a intervenir y velar porque los mismos no contengan cláusulas que afecten a la parte más débil;

CONSIDERANDO: Que, asimismo, dado la reiteración del argumento es necesario señalar nuevamente que el ámbito de aplicación del presente Reglamento no sólo abarca lo relativo al servicio telefónico, por lo que sus lineamientos generales, incluyendo aquellos alusivos a contratos, abarcan todos los servicios públicos de telecomunicaciones;

CONSIDERANDO: Que no obstante lo anterior, este Consejo Directivo encuentra valor en la necesidad de disponer de una pieza reglamentaria que no solo establezca en sentido general obligaciones mínimas aplicables a la contratación de los servicios sino que desarrolle y amplíe tales consideraciones, de manera que se constituya en un verdadero instrumento de protección de los derechos de todos los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones. La adopción de una pieza reglamentaria con ese nivel de amplitud y especificidad se hace impostergable en el estatus actual de prestación de los servicios y constituye una pieza fundamental para asegurar la eficacia del presente Reglamento, por tanto este Consejo Directivo dispondrá las providencias necesarias para que los

Departamento correspondientes dentro de este órgano regulador se aboquen sin demora a la formulación de dicha pieza reglamentaria, la cual, como hemos dicho, está llamada a profundizar los ya avanzados razonamientos de este Consejo Directivo, respecto de las obligaciones mínimas que deben cumplirse a la hora de contratar los servicios;

CONSIDERANDO: Que con base a lo estrictamente señalado, procede que este Consejo Directivo acoja parcialmente los comentarios señalados y únicamente con base a los motivos antes expuestos, acepte la eliminación de este capítulo de la norma. No obstante, bajo el entendido también de que gran parte del articulado que había sido puesto en consulta pública bajo la referida sección enunciaba los derechos que asisten a los usuarios y a las prestadoras a la hora de la contratación, los mismos han de ser rescatados a los fines de que reposen en el título correspondiente de la disposición reglamentaria de que se trate, de manera que pueda mantenerse coherencia con el texto reglamentario;

Comentarios sobre el Artículo 9. Contratación de nuevos servicios.

CONSIDERANDO: Que, la Prestadora de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **ORANGE** y **TRICOM** sobre la contratación de nuevos servicios, de manera puntual señala:

Respecto al artículo 9, en el que se propone la activación del servicio bajo 30 días de prueba, entendemos que debe ser revisado considerando la inaplicabilidad y el gran perjuicio que esto ocasionaría a las Prestadoras, tomando en cuenta diversos factores:

- *La consideración o percepción de un mal funcionamiento del servicio queda abierto a la subjetividad, ya que no se establece el parámetro objetivo para determinar un “mal funcionamiento” que sustente la cancelación del servicio contratado.*
- *El ofrecimiento del servicio con plazo de prueba es una condición sensible al fraude y a pérdidas de dinero importante de término de equipos e instalaciones por parte de las empresas.*
- *Los clientes pudiesen acceder a los servicios de una empresa a otra, alegando mal funcionamiento del servicio.*
- *Este tipo de disposiciones se prevén en algunas legislaciones para las ventas a distancia, con períodos de prueba de 7 días.*
- *En un plazo de dos (2) días ya el usuario ha hecho uso de su servicio y sabe si funciona correctamente.*
- *No obstante, es preciso resaltar que Orange ofrece una opción de “Try and buy” en su servicio de internet, otorgando un período de pruebas de 7 días.*

En cumplimiento de las disposiciones vigentes en la Ley General de Telecomunicaciones Núm. 153-98 y el Reglamento General de Servicio Telefónico, las Prestadoras tenemos la obligación de: i) ofrecer información completa y detallada al usuario al momento de la contratación del servicio y en cualquier momento y ii) obligación de ofrecer créditos por averías, es decir si el cliente se viera afectado con una interrupción del servicio contratado.

CONSIDERANDO: Que en este mismo orden **CLARO** expuso lo siguiente:

El establecimiento de un período de prueba como el que se propone en el presente artículo, es un elemento peligroso e innecesario de distorsión del mercado de las telecomunicaciones en la República Dominicana, que perjudica a las prestadoras y que, de imponerse, ocasionaría grandes pérdidas económicas y afectaría la importante inversión del sector, además de conculcar injustamente un derecho fundamental, como lo es el derecho de propiedad y el derecho a la libre empresa establecidos en el Constitución de la República.

Los períodos de prueba son condiciones que el mercado puede o no requerir y no pueden ser dispuestos por este reglamento sin que se incurra en la vulneración del principio de libertad de prestación del servicio.

La instalación y el aprovisionamiento de un servicio de telecomunicaciones, fijo o móvil representan para las prestadoras un costo que ésta subsidia y cuyo valor total se recupera a lo largo del tiempo mínimo convenido con el usuario para la vigencia del servicio. En adición, desde la instalación y aprovisionamiento del servicio se genera una inversión de parte de las prestadoras y, por parte del usuario se generan consumos por diferentes conceptos que son de la responsabilidad y obligación exclusiva de pago a cargo de éste.

Los valores generados por el costo incurrido y los consumos realizados por el uso del servicio con un activo propiedad de la prestadora; de imponerse esta medida, el INDOTEL estaría desconociendo y conculcando reglamentariamente el derecho de propiedad de la prestadora y afectando el derecho a la libre empresa, consagrados en la Constitución Dominicana, lo cual, a todos luces, resultaría en una medida ilegítima y violatoria del principio de legalidad que debe observar todo acto administrativo.

En adición, esta misma propuesta de Reglamento dispone un mecanismo para el usuario, ante la falta de provisión del servicio, pueda canalizar los créditos correspondientes por el servicio prestado.

Más aún, los usuarios disponen de mecanismos regulatorios para reclamar el incumplimiento de la obligación de la prestadora de la provisión del servicio, como lo es el derecho a la aplicación de créditos por averías y a pagar estrictamente lo consumido (Artículos 10, literal (f) y literal (h) y 15.1 del Reglamento General de Servicio Telefónico).

Adicionalmente, este mismo reglamento, en su artículo 4 permite al usuario reclamar todo lo relativo a la provisión del servicio y problemas de calidad del servicio, por lo que resulta innecesario que se otorgue ni siquiera un minuto como período de prueba del servicio. Este mecanismo, desde su implementación en el año 2002, ha funcionado eficazmente, por lo que no entendemos la intención del Regulador de querer alterar ahora el ritmo armonioso y la eficacia con la que ha estado operando esta fórmula regulatoria de solución, disponiendo una medida que sin duda alguna es ilegítima, desproporcionada y desconocedora de la inversión de las prestadoras.

Si lo que se busca con esta disposición es controlar y asegurar la calidad del servicio para los nuevos usuarios, ya existe para ello una norma de calidad del servicio, y un Reglamento General de Servicio Telefónico, por lo que no puede el Regulador perjudicar a una parte de los dos regulador, expropiándolo, arbitrariamente y sin ninguna razón lógica y racional, con una medida como esta, de un derecho fundamental y, poniendo con ello en peligro la seguridad jurídica que reina en la República Dominicana. Finalmente, como hemos indicado antes, conforme se dispone en el Considerando No. 7 y el Artículo No. 3 de esta Resolución, el objeto de este Reglamento es “dirimir las controversias o conflictos surgidos entre usuarios y prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones”. El Reglamento de Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, procura, sobre la base de la existencia previa de un marco normativo que regula las relaciones contractuales y de servicio entre Prestadoras y Usuarios, fijar las reglas de entendimiento y solución de las diferencias que surjan entre ambas partes a partir del inicio de su relación comercial.

Este Reglamento debe enfocarse en ofrecer una herramienta normativa, un marco legal para resolver los problemas de los clientes y las prestadoras surgidos a propósito de su relación comercial.

En ese sentido, solicitamos la eliminación de esta disposición del artículo 9 de la propuesta Reglamentaria para regular la solución de controversias entre usuarios y prestadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones, dispuesto mediante la Resolución No. 019-15, del Consejo Directivo del INDOTEL.

CONSIDERANDO: Que así mismo, de igual forma la Prestadora **VIVA** solicita la eliminación de este artículo. La Ley de Protección al consumidor No. 358-05 establece para este escenario un plazo de 7 días.

CONSIDERANDO: Que finalmente sobre este mismo articulado, **WIND** solicita, lo siguiente:

Excluir en su totalidad el Capítulo IV referente a los contratos de servicios públicos de telecomunicaciones. Esto supone una extralimitación del objeto mismo del reglamentos, en vista de que éste tiene por objeto establecer los requisitos y procedimientos necesarios para dirimir las controversias o conflictos surgidos entre usuarios y prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, no así el establecimiento de un marco normativo que regula las disposiciones tan específicas y particulares de la provisión y contratación de los servicios.

*En caso no acoger nuestra solicitud de la exclusión en su totalidad del Capítulo IV, solicitamos sean observados los siguientes puntos del **Artículo 9**:*

- a. Solicitamos eliminar el Artículo 9 ya que entendemos que supone una extralimitación del objeto del mismo reglamento, en vista de que este tiene por objeto establecer los requisitos y procedimientos necesarios para dirimir las controversias o conflictos surgidos entre usuarios y prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, no así el establecimiento de un marco normativo que regule disposiciones tan específicas y particulares de la provisión y contratación de los servicios.*

En caso de que no sea acogido nuestro pedimento de eliminación del párrafo, proponemos establecer un período de prueba de no más de siete (7) días hábiles, tomando como referencia el plazo indicado en la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, el cual indica un período mínimo de siete (7) días hábiles. Entendemos que éste es un plazo razonable para hacer uso de los servicios y que sea verificada su funcionalidad.

CONSIDERANDO: Que en relación al artículo 9, en las observaciones adicionales de **PRO CONSUMIDOR** realiza el mismo comentario expresado anteriormente en el artículo 8.14.

CONSIDERANDO: Que atendiendo la solicitud realizada por todas las Prestadoras mencionadas precedentemente, este Consejo Directivo, entiende como buenos y validos los argumentos planteados, procediendo acogerlos parcialmente; para de esta forma ser coherentes con lo que dispone la Ley General de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, específicamente en su artículo 62 literal g), *el cual otorga un plazo de prueba de 7 días como mínimo*, para la devolución del bien o la suspensión del contrato de prestación de servicios. En este sentido los cambios se verán reflejados en la Norma final aprobada mediante el presente instrumento legal en su artículo sobre derechos de los usuarios.

Comentarios sobre el Capítulo V. Reclamo del usuario por ante la prestadora. Artículo 10. De la obligatoriedad del proceso ante la Prestadora.

CONSIDERANDO: Que sobre el citado artículo 10, **PROCONSUMIDOR**, en su escrito de observaciones específicamente sobre los numerales 1 y 2, destaca, que:

Es importante, por el respecto a la claridad del debido proceso, que se establezca en este artículo, cual es el tiempo hábil, un plazo específico al cual el usuario tenga claro que deberá someterse.

CONSIDERANDO: Que **FUNDECOR** señala que sobre el artículo 10.1 de la modificación propuesta sobre el Reglamento, *se debe ser más específico y señalar el o los principios que podrían ser los de igualdad y transparencia; en el Capítulo XIII, referirse a los artículos del 103 al 111.*

CONSIDERANDO: Que este Órgano Regulador estima como no pertinente el comentario realizado por **PRO CONSUMIDOR**, debido a que el plazo que tiene el usuario para

reclamar ante su Prestador, por faltas en la provisión del servicio contratado, se encuentra ya establecido en el artículo 15 de la propuesta de modificación contenida en la resolución del Consejo Directivo No. 019-15;

CONSIDERANDO: Que respecto a lo formulado por **FUNDECOM** en sus observaciones al artículo 10.1, este Consejo Directivo entiende no necesaria tal especificación. Sin embargo, hará mención de los principios consignados en la Constitución de la República y las leyes aplicables;

Comentarios sobre el Artículo 12. De la representación por abogado.

CONSIDERANDO: Que en relación al artículo 12.2, **PROCONSUMIDOR**, en su escrito de observaciones, argumenta lo siguiente:

Este órgano entiende que la frase “En ningún caso” es demasiado amplia y podría inducir a confusión toda vez que el ejercicio del poder normativo del INDOTEL no trasciende al ámbito judicial, sino a la fase no contenciosa en sede administrativa, por lo que se recomienda modificar la frase señalada añadiendo “En sede administrativa”.

CONSIDERANDO: Que en relación a los comentarios realizados por **PRO CONSUMIDOR** al artículo 12.2; este Consejo Directivo entiende como procedente el acoger de manera parcial la sugerencia realizada por dicha institución en el sentido de que sea más específica la redacción de este artículo, por lo que se procederá a puntualizar que dicho articulado se refiere a los casos sometidos ante el Centro de Asistencia a los Usuarios (CAU) del **INDOTEL**;

Sobre el Artículo 14. De la forma de presentación.

CONSIDERANDO: Que de manera específica **PROCONSUMIDOR** expresa en sus comentarios al artículo 14.2, lo transcrito a continuación:

Nuevamente reivindicamos la necesidad de que la prestadora tenga la obligación, no a solicitud del reclamante, de suministrar todos los datos relativos a la reclamación, por tanto solicitamos la eliminación de este artículo de la frase “a solicitud del reclamante”.

CONSIDERANDO: Que en lo relacionado al artículo 14, **FUNDECOM** sugiere la siguiente modificación: **14.2. La prestadora deberá siempre entregar al usuario reclamante el número de identificación de la misma y no cuando le fuere solicitado.**

CONSIDERANDO: Que este organismo rector considera pertinente los argumentos planteados por **PRO CONSUMIDOR** y **FUNDECOM** en lo relativo a este artículo, ya que la Prestadora tiene la obligación de suministrar los datos correspondientes sobre la reclamación que el usuario realice ante ella, por lo que se procederá a eliminar la frase “a solicitud del reclamante”, viéndose dichos cambios reflejados en la versión definitiva del reglamento que se aprueba mediante el presente instrumento legal;

Comentarios sobre Artículo 15. Del plazo de presentación

CONSIDERANDO: Que sobre el artículo 15.1, la Prestadora de servicios públicos de telecomunicaciones **ALTICE HISPANIOLA (ORANGE y TRICOM)**, señalan en sus observaciones lo siguiente:

Sobre el aumento del plazo de presentación de la reclamación por parte del usuario ante su Prestadora, de 45 días a 6 meses, entendemos que es un plazo extremadamente amplio, esto considerando los siguientes aspectos:

- El Reglamento General de Servicio Telefónico contempla disposiciones que no guardan coherencia con esta propuesta de plazo:
 - El artículo 15 establece la obligación de dar crédito por interrupción del servicio, el cual debe ser aplicado dentro de los 30 días siguientes.
 - El artículo 18.2 establece que la facturación del servicio no debe reflejar consumos o cargos de más de 60 días atrás o 90 días en caso de roaming.
 - Existen distintos canales de información y comunicación habilitados por las Prestadoras, por lo que los usuarios pueden expresar sus dudas e inconvenientes respecto del servicio, en cualquier momento, por la vía que le resulte más conveniente.

En tal virtud, nuestra sugerencia es que el plazo sea mantenido igual de 45 días y de no ser acogida la propuesta, que el plazo no excede de 60 días. Igualmente proponemos mantener la misma redacción del artículo, ya que es subjetivo dejar como inicio del plazo el momento en que el usuario tenga conocimiento del hecho que origina el reclamo.

“Artículo 15. Del plazo de presentación.

15.1 El plazo para la presentación de la reclamación por ante la prestadora es de 45 días calendario, contados a partir de la fecha en que se genere el hecho que origina la queja.”

CONSIDERANDO: Que sobre este mismo particular, la Prestadora de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **CLARO** observó, lo siguiente:

Este plazo es completamente irracional y en extremo parcializado hacia el usuario, en tanto que aumenta de dos (2) a seis (6) meses el plazo que tienen los usuarios para reclamar ante la prestadora. Entendemos que al incrementar 3 veces el plazo que tiene el usuario para reclamar, se estaría fomentando las disputas entre usuarios y prestadora de manera inadecuada, obligando a la prestadora a conservar durante mucho más tiempo la data relativa a llamadas y consumos realizados por los usuarios.

Este es un plazo excesivamente alto si se toma en cuenta que la prestadora, por disposición del Reglamento General de Servicio Telefónico sólo dispone de un plazo de 60 días para facturar los servicios consumidos y cualquier cargo que se genere del servicio, y 90 días para los casos de Roaming.

En primer lugar, los servicios, en su amplia mayoría, mantienen una renta recurrente y lo único que varía entre una factura y otra son los consumos, los cuales el usuario sabe de antemano si los consumió o no, por lo que si éste ve su factura algún cargo o consumo extraño procederá inmediatamente a reclamarlos antes o a más tardar en la fecha en que le corresponde pagar su factura. Ningún usuario deja transcurrir tan largo plazo para refutar los cargos reflejados en su factura y que le son desconocidos.

Esta disposición pudiera generar una mala práctica que permita que usuarios mal intencionados, luego de haber pagado sus servicios y aun a sabiendas de haber realizado los consumos o de haber contratado un determinado, procedan a reclamar, aprovechando el amplio margen que se le da para reclamar.

Solicitamos que el plazo dispuesto actualmente para reclamar, que es de cuarenta y cinco (45) días contados a partir de la fecha en que se genere el hecho que origina la queja, se mantenga sin alteración.

De manera accesoria, y solo para el caso de que sea rechazado el pedimento anterior, solicitamos que, como contrapeso a la disposición sobre la facturación del Reglamento General de Servicio Telefónico (en su artículo 18.2), que otorga un plazo de sesenta (60) días calendarios para reflejar los consumos en la facturación y noventa (90) días en los casos de Roaming, se disponga un plazo máximo de noventa

(90) días para la presentación de la reclamación por ante la prestadora, contados a partir del momento en que el usuario tenga conocimiento del hecho que origina la situación objeto de reclamo.

CONSIDERANDO: Que por su parte **VIVA**, en relación al artículo 15, señala lo transcrito a continuación:

- **Artículo 15.1:**

Solicitamos que se mantenga la redacción actual del RGSCUP que establece un plazo de 45 días y sea a partir de la fecha en que se genere el hecho y no de la fecha en que el usuario tenga conocimiento.

Resulta muy subjetivo calcular el inicio de un plazo a “cuando el usuario tenga conocimiento del hecho” ya que esto provoca incertidumbre, confusión y puede volverse un plazo indefinido.

Es del mayor interés de Trilogy Dominicana el que nuestros clientes estén satisfechos con el proceso de interposición de reclamaciones y las respuestas que les son notificadas como conclusión de las mismas; ya que este proceso puede implicar la retención de un cliente. Pero imponer controles y medidas “subjetivas”, como las planteadas en el texto revisado, hace que el proceso no sea tan eficiente como hasta ahora y desde hace 13 años ha sido el Proceso de Solución de Controversias.

El hecho también de aumentar el plazo a 6 meses, conlleva a un aumento considerable a las reclamaciones e implicaría efectos contables no dimensionados que podrían reflejarse con el esquema impositivo aplicable. El plazo actual de 45 días es más que suficiente.

Recomendación de Trilogy Dominicana: Se recomienda mantener el plazo del RGSCUP.

- **Artículo 15.2:**

Los contratos de servicios suscritos para la prestación de servicios con factura consignan que la falta de recepción de la factura no es un eximente de la obligación del pago de la renta regular, la cual es recurrente y fija. La recepción tardía de la factura, no exime al usuario del pago oportuno de sus obligaciones económicas con la prestadora, toda vez que el cliente conoce su fecha de pago y su compromiso mensual. Además de que las prestadoras tienen también medios alternos donde el cliente puede consultar su facturación.

Recomendación de Trilogy Dominicana: Se recomienda la eliminación de esta sección 15.2 de la Resolución 019-15.

CONSIDERANDO: Que finalizando con los comentarios recibidos en torno al citado artículo 15, tenemos que de manera puntual **WIND** solicita, que:

Se mantenga la redacción anterior en el Artículo 15. Entendemos que seis (6) meses es un plazo excesivo e inmanejable. En adición, cuando se refieren a la prestadora han sido excesivos y cuando se refieren al usuario han sido muy breves. Nos preocupa que al igual que en otras ocasiones la evaluación de la Gerencia de Protección al Usuario del INDOTEL sea claramente parcializada a favor del usuario, atribuyendo a los usuarios debilidades que no son razonables o a las prestadoras facultades que no posee.

CONSIDERANDO: Que **PRO CONSUMIDOR** señala en sus argumentos adicionales, en relación al artículo 15 de la modificación propuesta sobre el Reglamento, lo siguiente:

15.1. *Destacamos como positiva la ampliación del plazo a seis (6) meses para la presentación de las reclamaciones por ante las prestadoras, en virtud de que entendemos que es un plazo razonable para hacer valer los derechos de los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones*

15.2. *Entendemos que debería determinarse el tiempo en el que la prestadora debe remitir al usuario la factura correspondiente a los servicios de telecomunicaciones.*

CONSIDERANDO: Que a razón de los comentarios presentados por las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **ORANGE, TRICOM, CLARO, VIVA y WIND**, de que se reduzca el plazo establecido en el artículo 15 de la propuesta de modificación del reglamento, el Consejo Directivo entiende pertinente el tomar en consideración los mismos, por lo que dicha solicitud será acogida de manera parcial, reduciendo el plazo de presentación de la reclamación ante la Prestadora, a tres meses desde la notificación del hecho que genera la controversia, con la excepción de aquellos casos en los que se produjese 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 para esto exista un plazo perentorio;

CONSIDERANDO: Que respecto al comentario realizado por **VIVA** en torno al artículo 15.2, este Consejo Directivo estima pertinente acoger el mismo de manera parcial, por lo que se eliminara de dicho articulado la parte que dice: *siempre que haya recibido a tiempo la factura*; ya que como en efecto señala esta Prestadora, el usuario tiene la obligación *de pagar por el consumo del servicio o cualquier otro cargo aplicable según el acuerdo vigente entre la prestadora y el usuario, independientemente no haya recibido la facturación física*;

CONSIDERANDO: Que en relación a los argumentos presentados por **PRO CONSUMIDOR**, respecto al citado artículo 15.2, de que se establezca por vía reglamentaria el tiempo en el que la prestadora debe remitir al usuario la factura correspondiente a los servicios de telecomunicaciones; el Consejo Directivo del **INDOTEL**, considera como no procedente esta observación, ya que este plazo queda determinado al momento de la negociación y está incluido en los contratos que son firmados entre las Partes y cuya revisión está sujeta al **INDOTEL**;

Comentarios sobre el Artículo 16. Del acceso a los documentos relativos a la reclamación.

CONSIDERANDO: Que entrando con los comentarios recibidos sobre la propuesta de modificación, en torno al artículo 16 **ORANGE y TRICOM**, señala lo siguiente:

Al respecto de la expedición de copias de documentos a los clientes en las oficinas, sugerimos que: i) sean especificados cuales serían los documentos, y ii) que el acceso a los mismos sea de manera electrónica, tomando en cuenta que podrían ser enviados al cliente por correo electrónico a su solicitud o podrían ser habilitados para descarga e impresión por vía de la página web de las Prestadoras.

Con la propuesta anterior, se ahorran los costos de impresión, tinta, copias y al mismo tiempo se contribuye con la protección del medio ambiente.

CONSIDERANDO: Que por su parte **VIVA** propone para el artículo 16, lo siguiente: *que se mantenga la redacción actual del RGSCUP, y reemplazar la redacción del Artículo 16 de la Resolución 019-15 con el Artículo 10.2 del reglamento vigente.*

CONSIDERANDO: Que de igual forma, **WIND** sobre el citado artículo 16, propone que:

Proponemos que en el Artículo 16 se agregue la opción de expedir copias a cuenta del usuario y que esto aplique para las copias adicionales que puedan solicitar el usuario. En este tenor, el texto propuesto, tomando como referencia la redacción anterior, es el siguiente:

16.2 En caso de que el usuario requiera copias físicas adicionales de los documentos e informaciones relativos a la reclamación presentada, la prestadora podrá expedir estas copias adicionales, a cuenta del reclamante.

16.3 La expedición o emisión de copias a solicitud del usuario titular o su representante autorizado excluye todo beneficio, margen de ganancia o utilidad. En consecuencia, la prestadora sólo podrá cargar al usuario solicitante, como precio de las copias, el costo promedio de éstas en el mercado.

16.3 La violación de esta regla conlleva la restitución al reclamante del valor cobrado en exceso por parte de la prestadora.

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo del **INDOTEL** acoge parcialmente el comentario de **ORANGE** y **TRICOM** y procederá agregar el siguiente texto: *Las prestadoras podrán habilitar el acceso a los mismos de manera electrónica, permitiéndole descargarlos por vía de su página Web o enviándolos al cliente por correo electrónico a su solicitud;*

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo del **INDOTEL** no acoge la sugerencia de **TRILOGY** y **WIND** de reemplazar este artículo 16 con el 10.2 del Reglamento vigente puesto que este artículo 10.2 no recoge el sentido de lo que se busca con el artículo 16 y solo aborda el tema del costo de la emisión de las copias;

Comentarios sobre el Artículo 17. De la decisión sobre la reclamación

CONSIDERANDO: Que sobre el artículo 17, la Prestadora **ALTICE HISPANIOLA (ORANGE y TRICOM)**, señalaron en sus comentarios lo siguiente:

Al respecto de la reducción de los plazos para atender las reclamaciones de los usuarios, sugerimos que se mantengan los plazos actuales, los cuales son plazos eficientes y que pueden ser cumplidos por las Prestadoras. Debemos recordar que a nivel operativo la atención de los reclamos implica la interacción de distintos esfuerzos, a nivel de áreas, sistemas y personal humano.

De aprobarse esta reducción de 30 a 15 días y de 20 a 7 días, se haría necesario un tiempo para la implementación por parte de las Prestadoras, luego de aprobada la norma, ya que conllevaría la habilitación de recursos en términos financieros, de personal humano y de revisión de contratos con proveedores externos.

CONSIDERANDO: Que en relación al artículo 17, la Prestadora **CLARO**, en su escrito de observaciones, argumenta lo siguiente:

Los plazos actuales, en la mayoría de los casos resultan cortos para poder concluir las investigaciones sobre facturación y dar respuesta al usuario, en vista de los soportes a las reclamaciones que deben reunir las prestadoras y el examen que hay que hacer a dichos soportes.

Limitar aún más estos plazos resultaría en una imposibilidad material de dar respuesta a las reclamaciones y a un estado de indefensión de las prestadoras. Este atentado al derecho de defensa de las prestadoras, garantizado constitucionalmente, no puede ser propiciado por el regulador.

Solicitamos que el plazo dispuesto actualmente para dar respuesta a la reclamación, que es de treinta (30) días para los casos de facturación y de veinte (20) días para los demás casos, se mantenga sin alteración.

- **Artículo 17.3**

La Ley No. 13-07, del 17 de enero de 2007, que dispone la creación del Tribunal Contencioso Tributario y Administrativo, dispone en su Artículo No. 5 un plazo de treinta (30) días para recurrir por ante dicho tribunal. El Reglamento actual establece un plazo de veinte (20) días para interposición del Recurso de Queja, luego de que el usuario reciba la decisión de la prestadora.

Esta disposición de aumentar el plazo a cuarenta y cinco (45) días, no tiene ningún fundamento lógico ni jurídico, puesto que sobrepasa incluso el plazo máximo dispuesto en la Ley 13-07.

Solicitamos que el plazo dispuesto actualmente para la interposición del Recurso de Queja, que es de veinte (20) días, se mantenga sin alteración.

De manera accesoria, y solo para el caso de que sea rechazado el pedimento anterior, solicitamos que se disponga el plazo de treinta (30) días, establecido en el artículo 5 de la Ley 13-07, como límite para que el usuario pueda apoderar al INDOTEL de su caso e interponer el Recurso de Queja.

CONSIDERANDO: Que sobre el mismo particular, en los comentarios recibidos en ocasión de la puesta en consulta pública de la resolución del Consejo Directivo, tenemos que **TRILOGY DOMINICANA (VIVA)**, señala lo transcrito a continuación:

- **Artículo 17.1:**

Proponemos que se mantenga la redacción actual adicionando la frase “siempre que el reclamante así lo solicite”. Existe una reducción de los plazos de respuesta en perjuicio de las prestadoras. Entendemos que para poder cumplir y analizar cada reclamación individualmente necesitamos contar con los tiempos de la redacción vigente.

Acortar estos tiempos solo sería en detrimento del consumidor, porque la empresa, no tendría el tiempo necesario para evaluar objetivamente en base a información completa y/o con el involucramiento de las diversas áreas funcionales competentes y/o los diferentes niveles de escalamiento en la cadena de gestión de las prestadoras.

Recomendación de Trilogy Dominicana: Restablecer la redacción del RGSCUP: “La prestadora deberá de notificar por escrito al reclamante su decisión sobre la reclamación recibida en un plazo que no excederá de treinta (30) días calendario en los casos de facturación y veinte (20) días en todos los demás casos susceptibles de reclamo, contados a partir de la presentación de la misma”.

- **Artículo 17.3:**

Para mantener la coherencia de la pieza regulatoria y su alineación con la Ley No. 13-07, del 17 de enero de 2007 que crea el Tribunal Contencioso Tributario y Administrativo el plazo debe ser de 30 días.

Recomendación de Trilogy Dominicana: Ajustar la redacción en consulta acorde a la siguiente redacción: “Luego de vencido el plazo que se le otorgue a la prestador para dar o ejecutar su decisión a la reclamación interpuesta, el usuario titular o su representante autorizado tendrá un plazo de treinta (30) días para apoderar al INDOTEL de su caso”.

CONSIDERANDO: Que por su parte, **WIND** en relación al artículo 17, solicita lo siguiente:

*Solicitamos que se mantenga la redacción anterior del **Artículo 17**. Tendemos que existe una desproporción entre el plazo otorgado al usuario para registra su reclamo respecto al plazo otorgado a la prestadora para ofrecer respuesta a la reclamación. El plazo indicado en la propuesta resulta un plazo corto y no factible de ser cumplido en la práctica, partiendo sobre todo de los volúmenes de transacciones e informaciones que puedan manejar diariamente, con eficiencia, las prestadoras. Por esto solicitamos que se mantenga en el plazo de treinta (30) días calendario para que la prestadora pueda dar respuesta para los casos de facturación y veinte (20) días calendarios para los demás casos y así mantener el equilibrio en la relación comercial*

CONSIDERANDO: Que respecto al artículo 17.3, **FUNDECOM** solicita en su escrito de observaciones, *definir lo que son CPF y/o RDQ (Caso de Pre formalización y Recurso de Queja), pues produce confusión al ser leído. Esta observación es válida para los otros artículos en que aparezcan siglas sin su correspondiente desglose;*

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo no acoge la solicitud de **CLARO**, **TRILOGY** y **WIND** de mantener los plazos vigentes en la actualidad, pues tanto para el **INDOTEL** como para los usuarios es de suma importancia que estos plazos sean reducidos sustancialmente tal y como fueron propuestos. Asimismo cabe resaltar que lo

que exponen **CLARO** y **TRILOGY** sobre las disposiciones de la Ley No. 13-07, la cual establece un plazo de treinta (30) días para recurrir por ante el Tribunal Contencioso Tributario y Administrativo, no resultan aplicables a la materia administrativa, la cual, acorde con la Ley No. 107-13, cuenta dentro de sus principios cardinales el de celeridad, el cual se impone para la solución de todos los procedimientos administrativos;

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo acepta parcialmente el comentario de **FUNDECOM** y procederá a revisar las siglas y la necesidad de cambiar orden de los artículos que se refieren a estos temas;

Comentarios sobre el Artículo 18. De las condiciones para la interposición.

CONSIDERANDO: Que sobre el artículo 18, **PROCONSUMIDOR**, tiene a bien señalar lo siguiente:

- **Artículos 18.4 y 18.4.1:**

*El Consejo Directivo de Pro Consumidor entiende que las disposiciones de los numerales 18.4 y 18.4.1 ponen una carga injusta sobre los usuarios de las telecomunicaciones, toda vez que la normativa reglamentaria no dispone iguales obligaciones para prestadora cuando sea esta quien incumpla, lo cual representa un beneficio directo a favor de la primera. Cabe destacar que tanto la Constitución como la Ley N°107-13 ponen al ciudadano en el centro de la administración de justicia como sujeto de derechos, por lo que corresponde a los poderes públicos y órganos estatales hacer posible la justicia material hacia los usuarios haciendo cumplir las disposiciones que les favorecen. **Manifestamos nuestra oposición a esta mora que se quiere cobrar al consumidor u usuario por el ejercicio de su derecho, lo cual al final se traducirá en un elemento disuasivo para el ejercicio de ese derecho que le asiste.***

CONSIDERANDO: Que **PRO CONSUMIDOR**, en su escrito de observaciones adicionales sobre el artículo 18.4 de la resolución del Consejo Directivo No. 019-15, expresa, que:

***18.4.** Este artículo debe ser objeto de un análisis bajo la luz del artículo 5 numeral 12 del reglamento en cuestión, el cual establece que los usuarios tendrá: Derecho 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. Entendemos resulta contraproducente que los usuarios tengan el derecho a no pagar la factura en tanto se dilucida el reclamo, sin embargo, si la solución no le es satisfactoria entonces tendrían que pagar un cargo por moro como penalidad, todo lo cual atenta contra los intereses económicos de los usuarios.*

- **Artículo 18.7:**

A fin de facilitar la comprensión de las obligaciones y derechos de las partes, solicitamos al Indotel especificar en cuales casos y condiciones la tasa máxima de mora es fijada por el Consejo Directivo del INDOTEL. Sin embargo, pese a este comentario, reiteramos nuestra oposición a la cobra de mora a los consumidores o usuarios que realicen reclamaciones.

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo acoge parcialmente la observación de **PRO CONSUMIDOR** y modificará la redacción de este numeral estableciendo que los montos reclamados no serán afectados por mora independientemente del resultado de la reclamación para que de esta manera se establezcan condiciones de interposición que sean más justas;

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo del **INDOTEL** aclara que el numeral 6 de este artículo responde a la inquietud de **PRO CONSUMIDOR** sobre los casos y condiciones en los que el Consejo Directivo fija la tasa máxima, al establecer que lo hará

cuando las condiciones de prestación y competencia en el mercado así lo requieran, el cual mediante Resolución fijará la tasa máxima a cobrar al usuario por concepto de mora;

CONSIDERANDO: Que de manera puntual **FUNDECOM**, en lo relativo al artículo 18 de la propuesta de modificación del Reglamento en cuestión, expreso en su escrito de comentarios lo siguiente:

18.4. No debe hacer cargo adicional al usuario en caso de rechazo de su reclamo por facturación, puesto que sería castigarlo dos veces y en todo caso la prestadora debía ser sancionada con abonarle un cargo en la misma proporción que se propone contra el usuario. Lo justo es que no se le cargue nada por el principio de igualdad que aparece en el Art. 1 de la ley 153-98 y en el Art. 39 de la Constitución de la República, ya que de otra manera constituiría un limitante para hacer los reclamos.

18.3.1. El mismo comentario que el hecho al 18.4.

18.5. El mismo comentario que el hecho al 18.4.

18.6. El mismo comentario que el hecho al 18.4.

18.6.1. El mismo comentario que el hecho al 18.4.

18.7. El mismo comentario que el hecho al 18.4.

18.8. En este caso el cargo por mora procedería, pero se debía poner un tope, digamos del 10% del monto.

18.9. En la línea 2, eliminar la palabra NO, pues quita el sentido de lo que se quiere expresar.

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo acepta la solicitud de **FUNDECOM** al artículo 18 numeral 4 de no realizar cargos adicionales y procederá a modificar la redacción del mismo, así como al numeral 5 donde se procederá a eliminar lo referente a la mora y también la referencia al cargo por mora diario será modificado por cargo por mora mensual en el numeral 8 y acepta la modificación sugerida al numeral 9 de eliminar la palabra "No";

Comentarios sobre el artículo 19. De la difusión del procedimiento.

CONSIDERANDO: Que **PROCONSUMIDOR**, en sus comentarios respecto al artículo 19 de la propuesta de modificación, expresa lo transcrito a continuación:

Artículos 19.4 y 19.5:

En vez de ser dentro de los 15 días subsiguientes a la puesta en circulación, es nuestra opinión que este material debería remitirse a INDOTEL previo a la publicación. Esto así en razón de que si bien cada prestadora ofrece los servicios propios de ella, existen muchas maneras de dar la información que puede generar confusión o mal información al usuario, pudiendo llegar incluso hasta la publicidad engañosa.

CONSIDERANDO: Que **FUNDECOM**, en lo expresado en sus observaciones sobre el artículo 19.4 señala *tener el mismo comentario que el realizado sobre el precitado artículo 18.4.*

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo del **INDOTEL** entiende que la solicitud de **PRO CONSUMIDOR** no procede pues no entiende necesario establecer este procedimiento previo, toda vez que el **INDOTEL** se mantiene y se mantendrá vigilante

exigiendo que las prestadoras transparenten de manera oportuna y veraz la información necesaria para orientar a los usuarios y salvaguardar los derechos que les asisten;

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo del **INDOTEL** rechaza el comentario de **FUNDECOM** porque el mismo no guarda relación con el artículo al que hace referencia;

Comentarios sobre el Capítulo VI. Del registro de la reclamación. Artículo 20. Del contenido del registro.

CONSIDERANDO: Que **PROCONSUMIDOR**, de manera particular sobre el artículo 20 de la propuesta, expreso en sus comentarios y/u observaciones, lo que a continuación se transcribe:

• **Artículo 20.1 inciso 4:**

Este órgano considera propicia la ocasión para sugerir de manera respetuosa al órgano rector de las telecomunicaciones considerar ordenar a las empresas de telecomunicaciones adquirir el Libro de Reclamaciones de Pro Consumidor establecido por la Resolución N°03.2009 de este Consejo Directivo, el cual constituye una herramienta importante para el ejercicio de los derechos que le asisten a los usuarios. En este sentido, le manifestamos que este Consejo Directivo conoce la existencia de los sistemas de atención al cliente de las prestadoras previo a la promulgación de la resolución; sin embargo, los mismos están orientados a un objetivo y necesidad particular del proveedor que opera en el estricto ámbito privado, mientras que corresponde a esta autoridad como organismo estatal, garantizar los derechos de los usuarios tomando las medidas necesarias y poniendo en funcionamiento las herramientas que estime convenientes.

Estamos seguros además que la implementación se traducirá en resultados positivos para las empresas, generando confianza y fidelidad entre sus clientes además de ahórrales gastos legales para la solución de las reclamaciones interpuestas de los usuarios en Pro Consumidor.

*Dentro de los motivos por el cual los usuarios de las telecomunicaciones pudieran acceder al Libro de Reclamaciones están: **Garantías de Equipos, Publicidad Engañosa, Ofertas Especiales, Información sobre Precios, Servicios de Reparación y Mantenimiento de Equipos y rifas, Sorteos y Concursos**, sin perjuicio de las disposiciones contenidas en la letra g del **Art. 31 de la Ley N°358-05 que establece como función de la Dirección Ejecutiva:** “Asegurar que los derechos de los usuarios de servicios públicos y privados y sus reclamaciones ante un servicio ineficiente sean atendidas en forma satisfactoria, debiendo requerir a los organismos competentes el cumplimiento de sus obligaciones legales en la materia correspondiente.”; el **Art. 19 letra I):** Procurar asistencia o representación legal a aquellos consumidores y usuarios que la requieran en sus reclamaciones ante los órganos reguladores sectoriales” y el **Art. 135:** “Cuando se trate de casos que sean materia de leyes sectoriales, el consumidor o usuario reclamara sus derechos con apego a los procedimientos establecidos en dichas leyes y sus reglamentos. En caso de contradicción, entre las disposiciones de la presente ley con las disposiciones contenidas en las leyes sectoriales y sus reglamentos, se aplicara la disposición que resulte más favorable al consumidor. En caso de duda, prevalecerán las disposiciones de la presente ley.”*

*Aunque a futuro el Libro de Reclamaciones será implementado digitalmente, el Consejo Directivo y la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor consideran necesario la implementación en físico por razones poderosas y urgentes, como son: 1. **La igualdad de acceso para todos los consumidores y usuarios de bienes y servicios** sin importar su nivel académico para presentar reclamaciones por ante la prestadora, ya que la modalidad digital en la experiencia del sector privado ha sido inoperante, negativa y excluyente para gran parte de la población que desconoce el uso de medios informativos para su interposición. 2. **Incentivar la mejoría de la calidad de los servicios** que prestan los proveedores a sus clientes y 3. **Auditar la participación ciudadana en el ejercicio de sus derechos.***

No se trata pues, de obtener simples estadísticas de ningún sector proveedor, sino de hacer efectiva la protección de sus derechos en su relación con el mercado mediante la puesta en funcionamiento de las

herramientas necesarias que le permitan la satisfacción de sus necesidades, de conformidad con la normativa constitucional y adjetiva.

- **Artículo 20.2 y 20.6:**

En los numerales 20.5 y 20.6 consideramos que el plazo establecidos es muy corto si se considera que existen numerosos contratos de servicios con un plazo mínimo de vigencia de 18 meses, que en algunos casos dicha variación proviene a solicitud de los usuarios para adquirir nuevos productos o servicios, o bien se trate de servicios tele mercadológica de la prestadora que modifica el contrato original. **“Por lo que sugerimos que dicho plazo sea extendido a dos (2) años.”**

Salvo que la Ley N°153-98 no contenga disposición alguna sobre el plazo máximo para el archivo de estas informaciones, debe considerarse el Art. 21 de la Ley General de Acceso a la Información, N°200-04 que dispone el plazo de cinco (5) años para la reserva legal sobre informaciones y datos de las actuaciones y gestiones de los entes u órganos referidos en el Art. 1 de esta norma. Una vez vencido dicho plazo, el ciudadano tiene derecho a acceder a estas informaciones y la autoridad o instancia o correspondientes estará en la obligación de proveer los medios para expedir las copias pertinentes.

CONSIDERANDO: Que respecto a las planteamientos adicionales realizados por **PRO CONSUMIDOR**, sobre la propuesta de modificación, en específico en lo relacionado al artículo 20, argumento lo transcrito a continuación:

20.2. Debe indicarse claramente en que momento la decisión sobre la controversia que está siendo dilucidada se convierte en definitiva para los fines del reglamento en cuestión.

20.3. Consideramos que existe un error en este articulado, en vista de que se cita el artículo 20.5 para fines de referir el periodo por el cual la prestadora deberá conservar los expedientes de reclamos, evitando que estos sean adulterados, modificados o destruidos, total o parcialmente, sin embargo, este plazo se indican en el artículo 20.6, consistente en el periodo de un (1) año.

CONSIDERANDO: Que por su parte, sobre este artículo, la Prestadora **VIVA** solicita:

Considerar la inclusión del carnet de regulación de extranjeros como documentos de identidad de los clientes. Conforme lo establece la Ley No. 169-14 y su Reglamento de Aplicación mediante el Decreto 250-14. Dicho documento es expedido luego de un exhaustivo proceso de validación de identidad de los extranjeros, que permite más cierta y comprobable que un pasaporte de un país extranjero.

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo entiende conveniente acoger las observaciones presentadas por **VIVA** y procederá a incluir el carnet de regularización para extranjeros conforme a la Ley 169-14 en el numeral 2.2.1;

CONSIDERANDO: Que sobre el artículo 20 de la propuesta de modificación **FUNDECOM**, señala lo transcrito a continuación:

20.2. En la línea 2, luego de un (1) año, eliminarle la S a CONTADOS, para que se lea CONTADO.

20.4. El mismo comentario que el hecho al 18.4.

20.5. Línea 1 sustituir las palabras “PODRÁ PUBLICAR” por la de “PUBLICARÁ”.

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo del **INDOTEL** acepta las observaciones a los numerales 2 y 5 del artículo 20 realizados por **FUNDECOM** y procederá a modificar los mismos, sin embargo rechaza el comentario realizado al numeral 4 ya que no guarda referencia con el artículo en cuestión;

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo del **INDOTEL** acepta las observaciones al numeral 3 del artículo 20 realizado por **PRO CONSUMIDOR** procederá a corregir el mismo, sin embargo rechaza el comentario realizado al numeral 2 debido a que los procesos están claramente establecidos en el cuerpo del Reglamento;

Comentarios sobre el Capítulo VIII. De la interposición del caso de pre formalización (CPF) y del recurso de queja (RDQ). Artículo 22. Del Caso de Pre Formalización (CPF)

CONSIDERANDO: Que entrando a los comentarios puntuales recibidos en torno al artículo 22, tenemos que **PRO CONSUMIDOR**, señala en sus observaciones lo transcrito de manera textual a continuación:

De manera respetuosa sugerimos al Consejo revisar a profundidad el orden del procedimiento, toda vez que resulta no solo complicado sino incluso muy confuso para el usuario encontrar y entender las fases del mismo. Un ejemplo de esto es que en el Art. 22 define el caso de Pre formalización, para luego, en el Art. 23 definir el Recurso de Queja, para después en el Artículo 24 volver al caso de Pre Formalización, mientras que en el Art. 25 nuevamente se refiere al Recurso de Queja. Otro ejemplo de lo que indicamos está en la parte in fine del artículo 22.3 se hace mención de “un Caso de Denuncia”, a pesar de que este se define en los conceptos del Art. 1, no existe en todo el Reglamento ningún artículo que indique el procedimiento del Caso de Denuncia (no hay un acápite para este) a diferencia del Recurso de Queja y del Caso de Pre Formalización.

Debe tomarse en cuenta que en estos procesos en los que no se hace obligatorio el ministerio de abogado deben estar revestidos de sencillez y facilidad para facilitar su entendimiento al consumidor o usuario.

CONSIDERANDO: Que así mismo, sobre este mismo artículo, **VIVA** expresa lo siguiente:

Artículo 22.2: En coherencia con comentarios de Artículo 17, mantener plazos de reglamento vigente: 30 para casos de facturación y 20 para demás casos.

CONSIDERANDO: Que finalmente sobre el citado artículo 22, **WIND** solicita establecer los plazos tal como solicitáramos para el Artículo 17, por las razones previamente expuestas.

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo valora positivamente los comentarios de forma realizados por **PRO CONSUMIDOR** sobre el artículo 22 del presente Reglamento;

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo no acoge la solicitud de **TRILOGY** y **WIND** de mantener los plazos vigentes en la actualidad, pues tanto para el **INDOTEL** como para los usuarios es de suma importancia que estos plazos sean reducidos sustancialmente tal y como fueron propuestos;

Comentarios sobre el Artículo 23. Del Recurso de Queja (RDQ)

CONSIDERANDO: Que para el artículo 23, la Prestadora **WIND** solicita:

Establecer los plazos tal como solicitáramos para el Artículo 17, por las razones previamente expuestas.

Solicitamos mejorar ligeramente el texto del Artículo 23 mediante la inclusión de la siguiente frase: “ante la prestadora”. Con esto se complementa el texto para que quede en el mismo contexto el motivo, el plazo y ante quien se presenta la primera reclamación que da lugar a elevar un RDQ.

CONSIDERANDO: Que como se ha expuesto anteriormente, este Consejo Directivo no acoge la solicitud de **WIND** de mantener los plazos vigentes en la actualidad, pues tanto para el **INDOTEL** como para los usuarios es de suma importancia que estos plazos sean reducidos sustancialmente tal y como fueron propuestos. Por otro lado, acepta el comentario respecto a la inclusión de la frase “ante la prestadora” con el objetivo de añadir claridad a la redacción;

Comentarios sobre Artículo 24. De la forma de interposición del CPF

CONSIDERANDO: Que continuando con los comentarios recibidos durante la Consulta Pública, tenemos que la Prestadora **ORANGE** y **TRICOM** señalan sobre el artículo 24, lo siguiente:

En adición a nuestros comentarios iniciales sobre la inclusión de la figura del CPF, tenemos las siguientes sugerencias:

- *Que se modifique el artículo 24.1, para que especifique que la solicitud de CPF que sea enviada a la Prestadora por el Indotel, contenga el número de la reclamación previamente interpuesta en la Prestadora.*
- *Que se especifique que el plazo para la solución, es de aplicación a partir de la notificación del CPF por parte del Indotel a la Prestadora.*
- *Que se modifique el plazo de solución de los CPF mencionado en artículos 24.1 y 27 en su Párrafo, así como en la definición al inicio de la propuesta de reglamento, para que sea aumentado a un plazo de 5 días.*

Visto lo anterior, proponemos la siguiente redacción:

“24.1 El CPF será asentado y tramitado en el CAU, debiendo contener el número de reclamación dado por la Prestadora al usuario. El representante lo enviará y solicitará a la prestador la información que considere pertinente para la solución del inconveniente en un plazo no mayor de cinco (5) días calendario, a partir de su notificación.”

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo entiende prudente aceptar la redacción sugerida por **PRO CONSUMIDOR** para el artículo 24.1 ya que la misma aporta mayor claridad al artículo;

CONSIDERANDO: Que así mismo **TRILOGY DOMINICANA (VIVA)**, señala, que: *en consistencia con nuestras recomendaciones vertidas en la sección introductoria de este escrito, consideramos que los plazos deben ser calculados en días laborables.*

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo rechaza el comentario de **VIVA** ya que es potestad de este órgano colegiado definir cuando los plazos a que hace referencia este Reglamento sean contados en días hábiles o calendario;

CONSIDERANDO: Que por su parte, **WIND** argumentó que:

En el Artículo 24.2 sugerimos sustituir la frase “de formalización” por “de la notificación” para que no haya lugar a ambigüedad o confusión sobre cuando inicia el plazo que dispone la prestadora para trabajar el inconveniente de que se trate. Dicho esto, el texto propuesto es el siguiente:

*24.2. Si luego de tres (3) días calendarios **de la notificación** el CPF, la prestadora no resuelve el inconveniente de que se trate el caso previamente expuesto, se procederá a notificar que se elevará de manera inmediata, sin más prórroga el correspondiente RDQ o CQ, según corresponda ante el INDOTEL.*

CONSIDERANDO: Que se acoge parcialmente el comentario de **WIND** y se sustituye el comentario el término formalizar por interponer en el artículo en cuestión.

CONSIDERANDO: Que en relación al artículo 24.1., **FUNDECOM** sugiere agregar en la línea 1: “El usuario o su representante” en vez de el “representante”.

CONSIDERANDO: Que este comentario de **FUNDECOM** se rechaza debido a que el representante del que hace referencia este artículo es al representante del Centro de Asistencia al Usuario, ya que es esta unidad la encargada de tramitar el CPF ante la prestadora;

Comentarios sobre el Artículo 25. De la forma de interposición del RDQ.

CONSIDERANDO: Que en relación al artículo 25 **VIVA** en sus observaciones, expresa lo siguiente:

Artículo 25.3: Con el propósito de preservar el derecho de defensa y contradicción de las partes, el INDOTEL debe notificar a la otra parte en el conflicto toda la documentación presentada por la otra parte.

Recomendación de Trilogy Dominicana: Ajustar con el texto siguiente: “25.3 Toda documentación que el usuario quiera hacer valer en su CPF o RDQ, debe ser depositada el mismo día del apoderamiento ante el CAU o en su defecto, en cualquier otra instancia del proceso ante el INDOTEL, cuando requiera depositar una documentación adicional o cuando le sea solicitada. El INDOTEL deberá notificar dicha documentación a la prestadora en un plazo no mayor de 2 días laborables a los fines de no vulnerar el derecho de defensa de la prestadora”.

CONSIDERANDO: Que este Consejo evalúa pertinente acoger de forma parcial el comentario de **VIVA** por lo que los cambios ser verán reflejados en el cuerpo de la presente norma;

CONSIDERANDO: Que así mismo, **WIND** solicita, lo transcrito a continuación:

Que se reintroduzca el texto del Artículo 17.1 de la Resolución 124-05, en el Artículo 25 de la propuesta de modificación. Entendemos que este artículo contiene información importante sobre el procedimiento a seguir para el usuario ya que en el mismo se describe la forma de interposición de un recurso ante el Centro de Asistencia al Usuario (CAU) del INDOTEL por parte del usuario titular o de su representante y que en dicho artículo se hace referencia a la documentación a ser acreditada por el representante del usuario titular: Citamos el referido Artículo 17.1 a continuación:

17.1 El usuario titular o su representante autorizado podrá interponer su recurso a través del “CAU de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”, de manera personal, por la vía telefónica, facsímil o por correo electrónico. Si el usuario reclamante no es el usuario titular, el representante deberá depositar en el CAU constancia escrita de la autorización del usuario titular del servicio de telecomunicaciones objeto de la reclamación, emitida y debidamente firmada por éste, así como fotocopia de un documento de identificación personal (cédula o pasaporte) tanto del usuario titular, como de su representante autorizado. En el caso de una reclamación por facturación, el usuario titular o su representante autorizado deberá depositar además de los documentos mencionados anteriormente, original o copia de la factura del servicio de telecomunicación objeto de la reclamación y de los recibos de pago en caso de que hubiere.

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo valora positivamente el comentario de **WIND** y procede a reincorporar este artículo en la versión definitiva de la norma aprobada a través del presente acto administrativo;

CONSIDERANDO: Que finalmente sobre el mismo articulado, **PRO CONSUMIDOR**, sugiere aclarar la frase “en cualquier otra instancia del proceso”, es decir, si se refiere a cualquier momento del procedimiento conforme al numeral 15 del Art. 4 de la Ley N°107-13, o si se refiere a algún procedimiento de solución de controversias específico.

CONSIDERANDO: Que es necesario aclarar que se refiere al proceso de solución de controversias entre usuarios y prestadoras definido en este Reglamento;

CONSIDERANDO: Que **PRO CONSUMIDOR**, en sus argumentos adicionales al artículo 25 de la propuesta de modificación del Reglamento, señala, que:

25.1. Este artículo se refiere a la forma de interposición de los denominados recursos de quejas, sin embargo, de forma contradictoria se hace referencia a la recepción de los Casos de Pre Formalización, cuando el contenido del mismo únicamente versa del proceso en caso de los RDQ, por lo que entendemos debe ser eliminada la referencia incluida.

Párrafo: Entendemos importante, establecer los plazos que se otorgarán para los escritos de defensa y de réplica

CONSIDERANDO: Que se acepta parcialmente el comentario de **PRO CONSUMIDOR** y se cambiará el orden en que se presentan los procedimientos que se describen este artículo;

Comentarios sobre el Artículo 26. Del contenido de los formularios para interponer los casos o recursos ante el CAU.

CONSIDERANDO: Que sobre el artículo 26 **PROCONSUMIDOR**, expresa en sus observaciones, lo transcrito a continuación:

El Consejo Directivo de Pro Consumidor tiene a bien sugerir al Indotel considerar la posibilidad de facilitar que el formulario digital para la interposición de reclamaciones por los usuarios pueda ser editado e impreso por los ciudadanos con todas las informaciones suministradas a fin de corregir cualquier error material antes de la remisión. Tal y como se encuentra el formulario actual no facilita la visualización de los datos.

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo valora positivamente la sugerencia de **PROCONSUMIDOR** y pondrá a disposición de los usuarios el formulario para la interposición de reclamaciones;

CONSIDERANDO: Que así mismo sobre este particular **VIVA** solicita mantener la redacción del Reglamento actual referente a la documentación de soporte depositada por el cliente.

CONSIDERANDO: Que el comentario realizado por **VIVA** se rechaza debido a que la redacción propuesta, añade claridad al articulado;

Comentarios sobre el Artículo 27. De la notificación de la interposición del Caso de Pre Formalización (CPF) o del Recurso de Queja (RDQ) y el plazo de la prestadora para presentar documentos.

CONSIDERANDO: Que entrando a los comentarios recibidos en torno al artículo 27, las Prestadora **ORANGE** y **TRICOM**, en sus respectivos escritos argumentan lo siguiente:

Nos surge la siguiente interrogante: ¿Cuál sería el criterio observado para otorgar la prórroga por parte de los mediadores?

Para mayor objetividad, transparencia y protección del derecho de defensa que le asiste a las Prestadoras en el marco del proceso, entendemos que la prórroga no puede quedar establecida en la norma de una manera subjetiva, dejándola sujeta a la libre apreciación del mediador que se encuentre conociendo el caso.

Tomando en cuenta lo anterior, nuestra sugerencia es que se mantenga de manera concreta y objetiva del derecho a prórroga y que en adición sea mantenido el plazo actual que es de 10 días.

CONSIDERANDO: Que por su parte **CLARO** señala que:

La decisión sobre el otorgamiento de la prórroga no puede prestarse a subjetividad. Disponer que el otorgamiento de la prórroga estará a consideración del agente mediador podría prestarse a malos manejos del proceso y podría generar situaciones incómodas que pueden evitarse si establecemos de manera clara y precisa las reglas.

Solicitamos eliminar el elemento de subjetividad a esta disposición, por lo que sugerimos que el artículo se establezca como sigue:

27.2 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 27.1 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, esta no haya suministrado la respuesta dentro del plazo anteriormente mencionado, se le concederá, si lo solicita, 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 así mismo sobre este articulado en particular **VIVA** expresa en su escrito, que:

En consistencia con nuestras recomendaciones vertidas en la sección introductoria de este escrito, consideramos que los plazos deben ser calculados en días laborables.

CONSIDERANDO: Que finalmente sobre el artículo 27 **WIND** solicita:

*Mantener el texto anterior en el **Artículo 27.2**. Entendemos que el plazo de cinco (5) días de prórroga es un plazo muy corto, partiendo sobre la base de los volúmenes de transacciones e informaciones que pueden manejar diariamente, con eficiencia, algunas prestadoras y que requieren plazos más holgados para investigar el caso del que se trata.*

*Sobre el mismo **Artículo 27.2**, en consonancia con el punto anterior, sugerimos dejar el texto anterior ya que deja a consideración el mediador el otorgar la prórroga no es objetivo y puede dar lugar a la imparcialidad y deja incertidumbre acerca del manejo de dichos casos por las partes afectadas*

CONSIDERANDO: Que **FUNDECOM** en sus comentarios respecto al artículo 27.1, argumento lo transcrito a continuación:

*27.2. **Párrafo.** Debe ser modificado para que diga que la caducidad del plazo para que la prestadora presente su oposición frente a un reclamo, implica ipso facto el reconocimiento del derecho del reclamante y el Cuerpo Colegiado está impedido de conocer el fondo de reclamo. Basta decir que si el usuario no reclama el cargo se mantiene, así, si el prestador no se interesa por la reclamación, esta implícitamente dando asentimiento al mismo. No tendría sentido declarar la caducidad y al mismo tiempo tocar el fondo del reclamo. Son incompatibles.*

CONSIDERANDO: Que en los comentarios adicionales remitidos por **PRO CONSUMIDOR** de manera puntual en lo relativo al artículo 27, de la propuesta de modificación del citado Reglamento, expreso en su escrito de comentarios lo siguiente:

27.1. Entendemos que en la disposición debe mejorarse la redacción, ya que la misma se refiere, por un lado a la recepción del recurso, y por otro, a la interposición del recurso.

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo, luego de evaluar las observaciones realizadas por **ORANGE, TRICOM, CLARO, VIVA** y **PROCONSUMIDOR** decide acoger parcialmente los comentarios. Se hace necesario aclarar que, dada la diversidad de casos que se tramitan en la unidad de mediación, corresponde al mediador vigilar el cumplimiento de los plazos establecidos por la presente norma y solo en aquellos casos que amerite el otorgamiento de la prórroga, se otorgará la misma;

CONSIDERANDO: Que respecto a la solicitud de ampliación de los plazos establecidos en el artículo 27.2 de la propuesta reglamentaria, se hace necesario rechazarla debido a que la aplicación de estos tiempos aportarán celeridad a la resolución de los conflictos entre las prestadoras y los usuarios, lo cual se traduce en beneficios para las partes;

Comentarios sobre el Capítulo IX. Sobre la conciliación. Artículo 29. Procedimiento de Conciliación.

CONSIDERANDO: Que sobre el artículo 29, **PROCONSUMIDOR**, tiene a bien señalar lo siguiente:

- **Artículo 29.1:**

Reiteramos nuestras inquietudes expresadas al inicio respecto a la necesidad de aclarar el uso de estos conceptos: Mediación y Conciliación.

- **Artículo 29.3 inciso a):**

Este órgano es de criterio que la propuesta reglamentaria debe establecer a cargo del CAU verificar la conformidad del usuario respecto a la solución dada por la prestadora en los caso de avería, facilitando un plazo mínimo de tres (3) días para evaluar la corrección. Una vez se verifique la conformidad se proceda al cierre del caso y en caso negativo se proceda al inicio del procedimiento administrativo que corresponda, a fin de evitar pérdida de tiempo para el usuario en la solución de su caso por el cual tendría que agotar plazos de 7 y 15 días según aplique.

Con este planteamiento se pretende la intervención del órgano regulador resuelva dicha reclamación de forma eficaz y sin retardos para el usuario afectado.

Un punto no menos importante lo constituye el número de personal razonable necesario que amerita INDOTEL para procesar los reclamos en el CAU en la celebración de una medicación utilizando solo la vía telefónica u otros medios como chat en línea.

CONSIDERANDO: Que este Consejo percibe un error en la interpretación de este artículo por parte de **PRO CONSUMIDOR** ya que en el proceso de conciliación el usuario está en contacto permanente con el representante de la unidad destinada para esos fines asegurándose este ultimo de que el usuario se encuentre satisfecho con el resultado del proceso.

CONSIDERANDO: Que así mismo **VIVA** en sus observaciones, señala:

- **Artículo 29.2:**

Incluir como medio valido de comunicación la remisión de información mediante correo electrónico.

- **Artículo 29.3:**

Recomendamos que la comparecencia de las partes solo aplique a casos de cierto valor económico, por razonabilidad y eficiencia administrativa.

CONSIDERANDO: Que por su parte, la Prestadora **WIND** sobre el citado artículo, en sus comentarios solicita, que:

*Se reintroduzca el texto del Artículo 23.1 de la Resolución 124-05 en el **Artículo 29**. Entendemos que este artículo contiene información importante sobre el procedimiento a seguir por el usuario durante el proceso de mediación y por tanto no debe ser excluido. Nos permitimos citar el referido Artículo 23.1:*

21.3. El usuario reclamante, dentro de los cinco (5) días calendario siguiente al contacto, deberá fijar su posición en torno a lo expuesto por la prestadora pudiendo:

- a) desistir del reclamo, si le satisface dicha respuesta*
- b) promover un acuerdo armonioso y consensado entre las partes, o*
- c) En caso de no querer llegar a un acuerdo, apoderar su expediente a los Cuerpos Colegiados.*

CONSIDERANDO: Que por otro lado, se valora como positiva la observación de **PRO CONSUMIDOR** sobre este artículo por lo que se procederá a sustituir el término mediación por conciliación;

CONSIDERANDO: Que sobre la observación de **PRO CONSUMIDOR** sobre el artículo 29.3 este Consejo entiende que resulta inaplicable debido a que en el caso descrito en este artículo no es posible contactar al usuario por lo que se hace imposible confirmar satisfacción del usuario respecto a la solución del reclamo, por lo que rechaza sus comentarios;

CONSIDERANDO: Que se reconoce como válida la observación de **VIVA** respecto de incluir el correo electrónico como medio de comunicación para la remisión de información;

CONSIDERANDO: Que se rechaza el comentario de **VIVA** sobre la comparecencia de las partes en el artículo 29.3 ya que en el mismo no hace referencia al tema;

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo, resalta el error en la numeración del artículo comentado en la observación de **WIND**, decide acoger el comentario de dicha prestadora sobre la inclusión del texto citado del artículo 21.3 de la norma vigente;

Comentarios sobre el Capítulo X. Apoderamiento de los cuerpos colegiados. Artículo 30. Por ante los Cuerpos Colegiados.

CONSIDERANDO: Que **PROCONSUMIDOR** sobre el artículo 30, *reitera su inquietud sobre la Mediación y los sujetos que actúan como mediadores.*

CONSIDERANDO: Que en los comentarios adicionales recibidos por parte de **PRO CONSUMIDOR**, respecto al artículo 30, señalan, que:

30.3. Debe aclararse si en los procesos de conciliación se levantan actas de conciliación o si de manera indistinta, las denominadas actas de mediación aplican para los dos procesos de solución alternativa de conflictos.

30.5. Precisamos que se verifiquen esta disposición a fin de determinar esta facultad de los usuarios de apoderar a los Cuerpos Colegiados en cualquier parte del proceso, lo que permitiría que esto se realice sin agotar los requerimientos previos que se señalan en el reglamento objeto de este análisis.

CONSIDERANDO: Que respecto a los comentarios recibidos por parte de **PROCONSUMIDOR**, en torno al artículo 30 de la propuesta de modificación reglamentaria, específicamente sobre el numeral 3, este Consejo Directivo estima como pertinente su observación y tal y como fue señalado precedentemente en el cuerpo de la presente Resolución, el nombre que debe dársele al proceso de negociación entre las partes debe ser el de conciliación, siendo preciso aclarar que todos los casos pasibles de reclamación interpuestos ante el CAU y que no son resueltos en la etapa de pre formalización de casos, pasan a la unidad de conciliación, donde las partes (usuarios y prestadores), intentan llegar a un acuerdo durante el proceso, levantándose efectivamente un acta de conciliación que contendrá todas las informaciones recibidas;

CONSIDERANDO: Que sobre la observación realizada por esa institución al artículo 30.5, es oportuno aclarar que la propuesta de la modificación del reglamento en cuestión, es clara y precisa en torno al proceso que sigue en el **INDOTEL** el caso interpuesto por el usuario ante el CAU. Sin embargo con el objetivo de ser más concretos y evitar interpretaciones erróneas de la normativa, este Consejo Directivo considera oportuno revisar la redacción del mismo, a fin de especificar que el usuario puede solicitar el apoderamiento de su caso ante los Cuerpos Colegiados siempre que el mismo este en la etapa de conciliación y se presentare algunas de las causales enumeradas en el precitado artículo 30;

Comentarios sobre el Artículo 31. De la composición de los Cuerpos Colegiados

CONSIDERANDO: Que **PROCONSUMIDOR** respecto al artículo 31, en su escrito de comentarios argumenta lo siguiente:

- **Artículo 31.2:**

Proponemos agregar un quinto requisito que sería:

“5. En Derecho Administrativo de Consumo, Experto en Política de Protección al Consumidor y Regulación del Comercio Electrónico.”

- **Artículo 31.5:**

El Consejo Directivo de Pro Consumidor llama la atención del regulador en dos vertientes:

Primero: *Considera oportuno incluir ejes transversales al conocimiento académico que deben poseer los profesionales que actúan en la solución de controversias de los reclamos, de modo que la visión del operador jurídico no se limite solo a la comprensión del mercado desde la perspectiva de las empresas, sino también de la posición de los consumidores y usuarios en su relación con el mercado para la defensa de sus interés; y*

Segundo: *La inclusión de miembros, activistas o militantes de organizaciones para la defensa de los consumidores, como posibles candidatos para integrar el Cuerpo Colegiado subvierte el orden constitucional establecido respecto al Derecho Fundamental de la Libertad de Asociación por dos (2) razones: a) Todos somos consumidores y usuarios de bienes y servicios y el Cuerpo Colegiado no es la excepción sin importar la actividad que realiza en cualquier etapa de su vida. Además, las causas por las que se constituye dicho Cuerpo no se refiere a reclamaciones producto de las relaciones entre proveedores, sino entre proveedores a usuarios finales y b) debe ampliarse el perfil de los profesionales que integrarían el Cuerpo Colegiado, por lo que sugerimos la inclusión de las áreas científicas precitadas y la eliminación del numeral 31.5 por ser contrario a los derechos fundamentales previstos en la Constitución y la Ley N°358-05.*

De manera final y no por ello menos importante queremos llamar la atención de ese honorable Consejo respecto al uso excesivo de las siglas de los distintos departamentos del Indotel, las distintas etapas del

proceso, las distintas acciones que se pueden interponer, etc., de tal manera que aun para profesionales versados la lectura y entendimiento de este reglamento se convierte en algo tortuoso y difícil. "Entendemos que es más recomendable el uso completo de los nombres que las siglas por lo que pedimos formalmente ponderar esta solicitud."

CONSIDERANDO: Que en relación al artículo 31.5, **FUNDECOM** sugiere en sus comentarios, que:

Debe ser eliminada esa limitante, pues el Art. 83 de la ley 153-98 no señala que el ser miembros, activistas o militantes de organizaciones de defensa de los consumidores, les impida formar parte de los Cuerpos Colegiados. Además, se violaría el principio de igualdad contenido en el Art. 1 de la ley 153-98 y la Constitución de la República. FUNDECOM envió carta al INDOTEL pidiéndole excluir esa condicionante.

CONSIDERANDO: Que sobre los argumentos planteados por **PROCONSUMIDOR** sobre el artículo 31, este Consejo Directivo estima como no procedentes los mismos, pues es la propia Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98, en su artículo 82, la que establece cuales son los requisitos para integrar los Cuerpos Colegiados, así como de igual forma el artículo 83 establece cuales son los impedimentos para formar parte de ese organismo incluyendo los casos de conflictos de intereses; por lo que queda más que establecido que todo aquel que cumpla con los requisitos que se establecen en la Ley y reglamentos aplicables podrá formar parte de la lista de elegibles, luego de un depurado proceso de evaluación y selección llevado a cabo por el Consejo Directivo del **INDOTEL**, conforme la función que le designa la citada Ley en su artículo 84;

CONSIDERANDO: Que respecto a la solicitud que de manera puntual realizan tanto **PRO CONSUMIDOR** como **FUNDECOM** de que se elimine el impedimento de formar parte de los *Cuerpos Colegiados a los miembros de organizaciones de defensa a los consumidores, activistas o militantes de las mismas*; este Órgano Regulador estima como no procedente el mismo, ya que debemos recordar que los consumidores son una de las partes envueltas en el proceso y los miembros de dicho Organismo deben ser personas imparciales que no respondan a ninguno de los intereses de los involucrados;

CONSIDERANDO: Que finalmente en lo concerniente a la observación realizada por **PRO CONSUMIDOR** sobre el uso de siglas en el cuerpo del Reglamento, este Organismo rector de las telecomunicaciones considera no procedente el mismo, ya que en dicho instrumento legal se explica a que corresponde cada una de las abreviaturas y el significado e interpretación que se le da;

Comentarios sobre el Artículo 32. De la remuneración de los miembros de los Cuerpos Colegiados.

CONSIDERANDO: Que **PRO CONSUMIDOR**, conforme lo planteado en sus observaciones adicionales realizadas al artículo 32, que: *este artículo no establece mediante qué acto será determinada dicha decisión, entendemos que es necesario determinar si será por vía de una resolución, reglamento o acto administrativo.*

CONSIDERANDO: Que sobre lo señalado por **PRO CONSUMIDOR** en sus comentarios al artículo 32, es oportuno que este Consejo Directivo aclare a dicha institución, que el accionar de los Cuerpos Colegiados esta dictaminado en el Reglamento Orgánico Funcional de los Cuerpos Colegiados del **INDOTEL** aprobado mediante la resolución No. 46-03 y modificada parcialmente por la Resolución No. 54-03;

Comentarios sobre el Artículo 34. De la Secretaría de los Cuerpos Colegiados

CONSIDERANDO: Que respecto al artículo 34, la Prestadora de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **CLARO** señala, que:

Respecto al inciso d) indican lo siguiente:

Esta información debería ser gratis, al menos la primera vez que se solicite, tanto para el usuario como para la prestadora, por lo que solicitamos que se elimine la disposición de cargar su costo al solicitante. Sugerimos que el artículo se establezca de la siguiente manera:

27.2 Expedir, de forma gratuita la primera copia certificada de las piezas del expediente o conjunto del mismo, así como copias de las decisiones adoptadas por los mismos. Luego de expedida la primera copia al usuario o la prestadora, se emitirán las siguientes copias a costo del solicitante.

CONSIDERANDO: Que **PRO CONSUMIDOR**, en sus observaciones adicionales respecto al artículo 34, señala, que: *Debe especificarse que la primera copia de las piezas del expediente o conjunto del mismo, será entregado sin costo alguno, conforme disposición del artículo 16 sobre el acceso a los documentos relativos a la reclamación, establecido en el reglamento analizado.*

CONSIDERANDO: Que sobre los argumentos planteados por **PROCONSUMIDOR** y la Prestadora de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **CLARO** relacionados al artículo 34 literal e), el Consejo Directivo estima como pertinentes las observaciones realizadas por ambas partes, por lo que se acogerán parcialmente los argumentos realizados, en la versión definitiva del Reglamento y se agregara la salvedad de que la primera vez que se otorguen los documentos listados en el referido artículo se hará de forma gratuita;

Comentarios sobre el Artículo 39. De la homologación de las decisiones de los Cuerpos Colegiados

CONSIDERANDO: Que en relación al artículo 39, **VIVA** expresó en sus comentarios lo siguiente:

El RGSCUP vigente otorga un plazo de 10 días hábiles para la homologación de las decisiones de los Cuerpos Colegiados, consideramos que se período de tiempo es justo para la ejecución de dicho mandato, por lo que consideramos innecesario el incremento de este plazo a 20 días hábiles.

Recomendación de Trilogía Dominicana: *Restablecer el plazo del RGSCUP vigente.*

CONSIDERANDO: Que continuando con el análisis de los argumentos adicionales remitidos de parte de **PRO CONSUMIDOR**, relacionados al artículo 39, señalan que: *Cabe destacar, que en el cuerpo del reglamento no se estipula el alcance de las homologaciones del Consejo Directivo, toda vez que nos preguntamos qué pasaría si el referido órgano no estuviese de acuerdo con homologar la decisión de los Cuerpos Colegiados. Debe indicarse cuál sería el procedimiento en estos casos.*

CONSIDERANDO: Que respecto a los argumentos planteados en su escrito de observaciones por **VIVA** el Consejo Directivo desestima los mismos, por lo que se mantiene el plazo propuesto en la modificación de Reglamento a fin de que este Organismo Rector pueda cumplir fielmente con lo dispuesto por el artículo 79 de la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98;

CONSIDERANDO: Que efectivamente es más que indiscutible la potestad y facultad que tiene el Consejo Directivo de homologar las decisiones de los cuerpos Colegiados, ya que es la propia Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98 que se la reconoce en su artículo 79, garantizando de esta forma que dichas decisiones se invistan de carácter ejecutivo y ejecutorio que se reconoce a todo acto administrativo;

CONSIDERANDO: Que en igual sentido este Consejo Directivo es de criterio que también le asiste la facultad de denegar la homologación cuando se encuentre frente a situaciones de ilegalidad manifiesta o que justifiquen causas de anulabilidad de la decisión de los cuerpos colegiados;

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo estima pertinentes los comentarios realizados por **PRO CONSUMIDOR**, de forma que se procederá agregar en la versión definitiva del Reglamento y de manera general la posibilidad de que el Consejo Directivo niegue la homologación, en casos de ilegalidad manifiesta o violación al orden público, siempre que justifiquen motivos de anulabilidad de la decisión de los Cuerpos Colegiados, conforme estos son definidos por la Ley 107-13. En cuyo caso el Consejo Directivo devolvería sin homologar la decisión de que se trate, a los fines de que el mismo órgano desde el cual emanó la decisión revise los aspectos observados, como de hecho se hace en la práctica y estableciendo para ello un plazo de quince (15) días calendario;

CONSIDERANDO: Que sin embargo en lo que se refiere a la descripción interna del proceso y las repercusiones sobre el incumplimiento de estas disposiciones o los efectos que de ello podría derivarse, estarán contenidas en una futura modificación del reglamento orgánico funcional de los Cuerpos Colegiados, que es el instrumento legal que regula el funcionamiento interno de los Cuerpos Colegiados (CC);

Comentarios sobre el Artículo 41. Recursos contra las decisiones de los Cuerpos Colegiados

CONSIDERANDO: Que según lo planteado por **PRO CONSUMIDOR**, en sus comentarios adicionales sobre la propuesta de modificación contenida en la resolución No. 019-15, *entiende que por disposiciones del artículo 20 de la Ley No. 107-13, sobre las Personas en sus relaciones con la Administración Pública y de Procedimiento Administrativo, es imperativo indicar que los plazos son hábiles. Asimismo, el presente reglamento no establece ninguna disposición sobre los recursos en sede administrativa, es decir, los recursos facultativos de reconsideración y jerárquicos.*

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo aprueba las observaciones de **PROCONSUMIDOR** y establece que las decisiones de los cuerpos colegiados, debidamente homologadas, podrán ser recurridas por ante el Tribunal Superior Administrativo, dentro del plazo de treinta (30) días, contados a partir del día siguiente a la recepción de la notificación de la misma, conforme lo dispuesto por la Constitución de la República Dominicana y las leyes vigentes;

Comentarios sobre el Artículo 44. De la transacción

CONSIDERANDO: Que en los comentarios adicionales recibidos por parte de **PRO CONSUMIDOR**, respecto al artículo 44, señalan, que: *Las actas de la conciliación deben ser firmadas por las partes que participan en la misma, por lo que, entendemos prudente indicar si será celebrada una audiencia para estos fines.*

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo entiende pertinente acoger el comentario de **PRO CONSUMIDOR** sobre la necesidad de establecer que las partes involucradas firmen las actas de conciliación, por lo que se procederá a incluir esta disposición en la versión aprobada por el presente acto administrativo;

Comentarios sobre el Capítulo XII. Sobre los casos de quejas, casos de denuncias y casos de información. Artículo 46. Casos de Queja

CONSIDERANDO: Que en relación al artículo 46 **TRILOGY DOMINICANA (VIVA)**, sostiene que:

Artículo 46.2: Ajustar los plazos del texto revisado a que sean calculados en base a días hábiles

CONSIDERANDO: Que en el cuerpo de la presente norma se establecerá según aplique la naturaleza de los plazos, es decir si los mismos serán hábiles o calendario, por lo que decide no acoger el comentario de **VIVA**;

Comentarios sobre el Artículo 47. Casos de Denuncias (CD)

CONSIDERANDO: Que la Prestadora **TRILOGY DOMINICANA (VIVA)**, *con respecto al artículo 47.2, solicita ajustar los plazos del texto revisado a que sean calculados en base a días hábiles.*

CONSIDERANDO: Que como se ha expuesto anteriormente, en el cuerpo de la presente norma se establecerá según aplique la naturaleza de los plazos, es decir si los mismos serán hábiles o calendario, por lo que decide no acoger el comentario de **VIVA**;

CONSIDERANDO: Que finalizando con los comentarios realizados por **PRO CONSUMIDOR**, señala en sus observaciones al artículo 48, que: *este artículo no se encuentra armonizado con la Ley No. 200-04, sobre acceso a la Información Pública, por lo que, entendemos que la misma debe ser orientada conforme las disposiciones que indica esta última, a fin de evitar contradicciones;*

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo rechaza las observaciones de **PRO CONSUMIDOR** debido a que las disposiciones contenidas en la Ley de Libre Acceso a la Información Pública no aplican a los casos de información que tramitan los usuarios ante el CAU;

Comentarios sobre el Capítulo XIII. Disposiciones transitorias y finales. Artículo 49. Entrada en vigencia.

CONSIDERANDO: Que ya finalizando con todos los comentarios recibidos en torno a la puesta en consulta pública de la resolución del Consejo Directivo No. 019-15, específicamente en lo concerniente a la entrada en vigencia de la propuesta de modificación, la Prestadora de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **COMPAÑIA DOMINICANA DE TELÉFONOS (CLARO)**, señala que:

Preparar las áreas administrativas para alinear con el área regulatoria los procedimientos y nuevas medidas de este reglamento, en términos materiales, tomaría tiempo y costos para los cuales la empresa debe hacer una programación económica y elaborar un plan de trabajo una vez que se cuente

con el instrumento normativo final. Tres (3) meses es un plazo sumamente corto para los preparativos y la adecuación requerida para el cumplimiento de este reglamento.

Solicitamos que el plazo de entrada en vigencia de la presente, en todos sus aspectos, sea de seis (6) meses.

CONSIDERANDO: Que finalizando con los comentarios realizados por **FUNDECOM**, sobre la entrada en vigencia de la propuesta de modificación, contenida en la resolución del Consejo Directivo No. 019-15, señala en sus observaciones, lo transcrito a continuación:

49.3. La entrada en vigencia debe ser acorde a lo que establece el Art. 1 del Código Civil, es decir, un día después en el Distrito Nacional y dos días después en el resto del país.

CONSIDERANDO: Que sobre el período de entrada en vigencia de la pieza regulatoria que se aprueba mediante el presente acto administrativo, este Consejo Directivo entiende que un plazo de tres meses es suficiente para implementar las disposiciones que se establecen con su aprobación, por lo que procede a rechazar el comentario de la prestadora **CLARO**;

CONSIDERANDO: Que se rechaza el comentario de **FUNDECOM** debido a que las disposiciones del Órgano regulador son efectivas en todo el territorio nacional al mismo tiempo;

CONSIDERANDO: Que finalizando con el análisis de los comentarios recibidos por **VIVA**, específicamente relacionados con previsiones del Reglamento vigente, eliminadas de la resolución 019-15, tenemos que señalan lo transcrito a continuación:

Trilogy Dominicana recomienda la preservación de las siguientes disposiciones del RGSCUP vigente, las cuales han sido excluidas de la iniciativa regulatoria en consulta pública.

Entendemos que estos artículos excluidos, protegen el derecho de defensa de las prestadoras, en ocasión de los reclamos interpuestos por sus usuarios, por lo que sugerimos su inclusión.

Estos artículos son los siguientes, a saber:

***Antiguo artículo 19.3.** En caso de que la prestadora requiera una prórroga del plazo anteriormente citado, deberá solicitarla mediante comunicación dirigida a la GDCPC indicando el tiempo adicional requerido, el cual en ningún caso podrá exceder los diez (10) días calendarios adicionales, al originalmente establecido.*

CONSIDERANDO: Que el contenido de este artículo se encuentra plasmado en el artículo 27.2 de la propuesta regulatoria sobre los plazos de la prestadora para presentar documentos, por lo que se rechaza la observación;

***Antiguo artículo 21.3.** El usuario reclamante, dentro de los cinco (5) días calendario siguientes al contacto, deberá fijar su posición en torno a lo expuesto por la prestadora pudiendo: a) desistir del reclamo, si le satisface dicha respuesta, y b) promover un acuerdo armonioso y consensuado entre las partes, o c) en caso de no querer llegar a un acuerdo, apoderar su expediente a los Cuerpos Colegiados.*

CONSIDERANDO: Que no se acoge el comentario de **VIVA** sobre este punto debido a que el contenido del artículo al que hacen referencia se encuentra plasmado en el artículo 29.3 sobre el procedimiento de conciliación;

Antiguo artículo 21.7 Cuando luego de celebrada la reunión conciliatoria las partes no hayan podido llegar a un acuerdo, se apoderará a los Cuerpos Colegiados para el conocimiento del mismo. En caso de que las partes sólo hayan podido llegar a un acuerdo parcial, se apoderará a los Cuerpos Colegiados, pero sólo en cuanto al o los aspectos que no pudieron ser resueltos en la fase conciliatoria.

CONSIDERANDO: Que como en el caso anterior, se procede a rechazar el comentario de **VIVA** debido a que el contenido de ese artículo se encuentra plasmado en el artículo 29.6 sobre el procedimiento de conciliación;

CONSIDERANDO: Que de su parte la Prestadora de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **WIND TELECOM** realizó las siguientes correcciones de forma:

En la propuesta de Reglamento hemos verificado que algunos artículos no han sido citados correctamente por lo que a continuación listaremos las correcciones de forma de consideramos necesarias realizar:

- 1) *El Artículo 18.4 hace referencia al Artículo 26 del Reglamento, pero el Artículo 26 habla del Contenido de los Formularios para interponer los Casos o Recursos ante el CAU. Se puede evidenciar por el contexto del Reglamento anterior, que este artículo hace referencia al Artículo 20 que trata sobre la No Desconexión, el cual en la propuesta de Reglamento se encuentra en el Artículo 28. Por esto, solicitamos que se corrija el artículo citado (26) por el correcto (28).*
- 2) *El Artículo 18.4.1 hace referencia al Artículo 26 del Reglamento, pero el Artículo 26 habla del Contenido de los Formularios para interponer los Casos o Recursos ante el CAU. Se puede evidenciar por el contexto del Reglamento anterior, que este artículo hace referencia al Artículo 20 que trata sobre la No Desconexión, el cual en la propuesta de Reglamento se encuentra en el Artículo 28. Por esto, solicitamos que se corrija el artículo citado (26) por el correcto (28).*
- 3) *El Artículo 19.2 hace referencia a los Artículos 23 y 24 del Reglamento los cuales hablan del Recurso de Queja (RDQ) y de la Forma de Interposición del CPF. Se puede evidenciar por el contexto del Reglamento anterior que este artículo hace referencia a los RDQ y la forma de interposición de los mismos, los cuales se encuentran contenidos en los Artículos 24 y 25 de la propuesta de reglamento. Por esto, solicitamos que se corrija los artículos citados y se incluyan aquellos que hacen referencia a la nueva figura procedimental del CPF y por tanto, citar el Artículo 19.2 el 10, 13, 14, 15, 17, 22, 23, 24 y 25.*
- 4) *En el Artículo 20.3 se hace referencia al Artículo 20.5. Sin embargo, debido a la inclusión del Artículo 20.5, el cual no se encontraba en el Reglamento anterior, el Artículo al que hace referencia es ahora el 20.6. por tanto solicitamos la corrección del Artículo indicado en el 20.3 de 20.5 a 20.6.*
- 5) *El Artículo 21, numeral 7 hace referencia al Artículo 27 del Reglamento, pero este trata sobre la notificación de la interposición del Caso de Pre Formalización (CPF) o del Recurso de Queja (RDQ) y el plazo de la prestadora para presentar documentos. Se puede evidenciar por el contexto del Reglamento anterior que este artículo hace referencia a lo relativo a la composición de los Cuerpos Colegiados, lo cual se encuentra en la propuesta del Reglamento en el Artículo 31. Por esto, solicitamos que se corrijan en el artículo 21 numeral 7, la mención del 27.2 al 31.*
- 6) *El Artículo 30 numeral 1 hace referencia al artículo 25.2 del Reglamento, pero este no hace referencia a plazos. Se puede evidenciar por el contexto del Reglamento anterior que este artículo busca hacer referencia al Artículo 27.2, por lo tanto solicitamos su modificación.*

El Artículo 31.3 hace referencia al artículo 29.2 el cual en la propuesta de Reglamento habla del Procedimiento de Conciliación. Se puede evidenciar por el contexto del Reglamento anterior que este artículo busca hacer referencia al Artículo 31.2, por lo tanto solicitamos su modificación.

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo tomará en cuenta los comentarios de forma vertidos por la prestadora **WIND** y procederá a realizar las correcciones correspondientes en el cuerpo del Reglamento;

VISTA: La Constitución de la República Dominicana del 26 de enero de 2010;

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

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

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 y sus posteriores modificaciones mediante las Resoluciones del Consejo Directivo **No. 001-02** de fecha 11 de enero de 2002, resolución **No. 124-05**, dictada en fecha 25 de agosto de 2005 y **No. 171-05** de fecha 3 de noviembre 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. 019-15 de fecha quince (15) del mes de julio del año dos mil quince (2015), la cual inició el proceso de Consulta Pública para modificar el “Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”.

VISTOS: Los comentarios recibidos en fecha el 18 de agosto de 2015, por parte del usuario **JUNIOR SANTOS** mediante correo electrónico marcado con el número 144241;

VISTOS: Los comentarios recibidos en fecha 21 de agosto de 2015, por parte de **TRILOGY DOMINICANA (VIVA)**, marcados con el no. 144427;

VISTOS: Los comentarios recibidos en fecha 21 de agosto de 2015, por la **Compañía Dominicana de Teléfonos S. A. (CLARO)**, marcadas con el número de correspondencia 144426;

VISTOS: Los comentarios recibidos en fecha el 21 de agosto de 2015 por la Prestadora **TRICOM. S. A. (TRICOM)**, mediante la correspondencia marcada con el número 144418;

VISTOS: Los comentarios recibidos el 21 de agosto de 2015 por **ALTICE HISPANIOLA, S. A. (ORANGE)**, marcada con el número de correspondencia 144419;

VISTOS: Los comentarios y observaciones realizadas por parte de la Prestadora, **WIND TELECOM S. A. (WIND)**, depositados en el **INDOTEL**, 21 de agosto de 2015, marcado con el número de correspondencia 144428;

VISTOS: Los comentarios y observaciones realizadas por parte del **Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (PRO CONSUMIDOR)**, depositados en el **INDOTEL**, el 3 de septiembre de 2015 ;

OÍDAS: Las exposiciones de **VIVA, ALTICE HISPANIOLA, TRICOM, CLARO, WIND TELECOM, FUNDECOM, PRO CONSUMIDOR** en la de la celebración de la Audiencia

Pública celebrada el 23 de noviembre de 2016, en las instalaciones del CCT del **INDOTEL**;

VISTOS: Los comentarios y observaciones realizadas por la **FUNDACIÓN POR LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR (FUNDECOM)**, en fecha 1 de diciembre de 2016, mediante la correspondencia marcada con el número 158965;

VISTOS: Los comentarios y observaciones adicionales realizadas por la Prestadora de Servicios **TRILOGY DOMINICANA (VIVA)**, en fecha 8 de diciembre de 2016, mediante la correspondencia marcada con el número 159282;

VISTOS: Los comentarios y observaciones adicionales realizadas por el **Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (PRO CONSUMIDOR)**, en fecha el 9 de diciembre de 2016, por medio de la comunicación marcada con el número de correspondencia 159310;

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

RESUELVE:

PRIMERO: ACOGER parcialmente, los comentarios presentados por el usuario **JUNIOR SANTOS, TRILOGY DOMINICANA (VIVA), COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS S. A. (CLARO), TRICOM. S. A. (TRICOM), ALTICE HISPANIOLA, S. A. (ORANGE), WIND TELECOM S. A. (WIND), INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR (PRO CONSUMIDOR)** y **FUNDACIÓN POR LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR (FUNDECOM)**, con ocasión del proceso de Consulta Pública iniciado mediante la Resolución No. 019-15 de este Consejo Directivo, para modificar el **“REGLAMENTO PARA LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS ENTRE LOS USUARIOS Y LAS PRESTADORAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES”**; **DISPONIENDO** la integración de todos los cambios señalados en el cuerpo de la presente resolución en la versión definitiva del **“REGLAMENTO PARA LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS ENTRE LOS USUARIOS Y LAS PRESTADORAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES”** que se apruebe mediante este documento y cuyo texto se anexa a la presente resolución.

SEGUNDO: 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.

TERCERO: ORDENAR la publicación del **“REGLAMENTO PARA LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS ENTRE LOS USUARIOS Y LAS PRESTADORAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES”** anexo a la presente resolución, en un periódico de circulación nacional, y de la resolución de manera íntegra en la página Web que mantiene esta institución en la Internet, en la dirección www.indotel.gob.do, todo lo anterior de conformidad con el artículo 91.1 de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, toda vez que la presente Resolución contiene una Norma de alcance general y de interés público.

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

/...continuación y firmas al dorso.../

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 veintidós (22) del mes de febrero 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
Directora Ejecutiva
Secretaria del Consejo Directivo

REGLAMENTO PARA LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS ENTRE LOS USUARIOS Y LAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES.

CAPITULO I. DEFINICIONES.

Artículo 1. Definiciones del Reglamento.

En adición a las definiciones establecidas en la Ley General de Telecomunicaciones No.153-98, las expresiones y términos que se emplean en el presente Reglamento tendrán el significado que se indica a continuación.

1) Acta de Conciliación: Contiene todas las informaciones recibidas por ambas partes tanto del usuario como de la prestadora, con los acuerdos arribados en la etapa de conciliación del recurso de queja.

2) Acta de Remisión a los Cuerpos Colegiados: Documento que elabora la Unidad de Conciliación de la Gerencia de Protección al Usuario (GPU), cuando luego de recibir las respuestas de las partes (usuario y prestadora) y haber agotado el proceso de conciliación, no logra alcanzar algún acuerdo y estos deciden que su caso sea ventilado ante los Cuerpos Colegiados del INDOTEL. En dicha acta se detallará el proceso agotado y se anexará al expediente la respuesta recibida de la prestadora y del usuario, así como todas las evidencias que éstos aporten y los intercambios de comunicación de la Unidad de Conciliación de la Gerencia de Protección al Usuario (GPU) con las partes.

3) Avería: Interrupción temporal del servicio, general o parcial, independientemente de que se produzcan por causas internas o externas a la prestadora.

4) Calidad del Servicio (QoS, Quality of Service): La totalidad de las características de un servicio de telecomunicaciones que determinan su capacidad para satisfacer las necesidades explícitas e implícitas del usuario del servicio; conforme con la recomendación UIT-T E.800. Esas características deben ser observables o mensurables.

5) Cancelación del servicio: Inhabilitación total del servicio contratado, la cual podrá efectuarse por solicitud directa del usuario titular o su representante autorizado o por la prestadora ante la falta de pago de la facturación por parte del usuario titular, ante una imposibilidad técnica de continuar prestando el servicio o por cualquier causa atendible establecida y pactada en los términos del contrato de servicio.

6) Caso de Denuncia (CD): Requerimiento interpuesto por el usuario titular o su representante autorizado por ante el Centro de Asistencia a los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (CAU), ante la alegada violación a una disposición establecida en la Ley o en las reglamentaciones, resoluciones o disposiciones emitidas por el INDOTEL o ante las reclamaciones no solucionadas en los Casos de Pre Formalización (CPF) por motivo de avería.

7) Caso de Información (CI): Solicitud que realiza un usuario ante el Centro de Asistencia al Usuario (CAU) de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones a fin de obtener información en relación a cualquier tema respecto a las telecomunicaciones o la remisión que realiza el usuario de cualquier documentación o información que tenga por finalidad completar un expediente que reposa en los archivos del **INDOTEL**.

8) Caso de Pre Formalización (CPF): Es el proceso interno previo a la formalización de un RDQ, CD o CQ, mediante el cual se realiza la gestión para la solución inmediata del inconveniente que presenta el usuario titular o su representante autorizado, ante el Centro de Asistencia al Usuario (CAU) de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. Este tipo de caso abarca todos los motivos de reclamo. En caso de no resolverse el inconveniente reclamado en el tiempo y forma establecidos en el presente reglamento, se procederá a elevar el RDQ, CD o CQ, cuando aplique.

9) Caso de Queja (CQ): Requerimiento interpuesto por el usuario titular o su representante autorizado por ante el Centro de Asistencia a los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (CAU) de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, ante la alegada violación de una de las disposiciones sobre el procedimiento de solución de controversias entre usuarios y prestadoras establecidas en el presente Reglamento o al Reglamento Orgánico Funcional de los Cuerpos Colegiados.

10) Caso referido a la Prestadora: Caso mediante el cual el usuario presenta ante el CAU los inconvenientes que le afectan respecto a un servicio de telecomunicación, siendo el usuario orientado sobre el procedimiento de reclamo y los plazos que de acuerdo al presente reglamento, deben cumplir para formalizar su caso ante el INDOTEL.

11) Centro de Asistencia al Usuario (CAU): Órgano interno del INDOTEL que tiene por objetivo brindar servicios de orientación al usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como de recibir y canalizar los reclamos que pudiera presentar dicho usuario en razón de la violación de sus derechos o por inconformidad con los servicios brindados por la prestadora.

12) Crédito: Consiste en el descargo del valor total o parcial reclamado por el usuario o los minutos otorgados, que produce la prestadora en la cuenta o servicio de éste, cuando la reclamación de los montos facturados arroja un resultado favorable al usuario. El valor descargado, podrá ser recibido por cualquier medio o forma de pago acordado entre las partes.

13) Cuerpos Colegiados (CC): Órgano colegiado que tiene la atribución legal de conocer y resolver las diferencias que sean sometidas por el usuario, una vez agotada por éste la fase de reclamación por ante la prestadora correspondiente.

14) Descargar: Acción que consiste en deducir montos facturados por las prestadoras de servicios de telecomunicaciones que no son reconocidos por los usuarios, siempre que se demuestre que hubo un error en la facturación.

15) Descuento: Beneficio obtenido por el usuario al momento de contratar el servicio por concepto de reducciones totales o parciales de la facturación mensual, en el costo de adquisición de equipos para la prestación del servicio o en el cargo por instalación.

16) Factura: Es todo documento mediante el cual la prestadora da a conocer al usuario los consumos recurrentes y no recurrentes, correspondientes a los diferentes servicios contratados o consumidos. En los casos de servicios contratados bajo la modalidad de prepago, se considerará factura el reporte emitido a solicitud del usuario que contiene el detalle de las recargas realizadas en su servicio durante los últimos sesenta (60) días calendario.

17) Gerencia de Protección al Usuario (GPU): Órgano del INDOTEL, encargado de la difusión de las normas y acciones reguladoras tendentes a garantizar el respeto a los derechos de los usuarios, por parte de las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones.

18) INDOTEL: Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones, órgano regulador de las telecomunicaciones de la República Dominicana.

19) Ley: Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98, promulgada por el Poder Ejecutivo en fecha 27 de mayo de 1998.

20) Prestadora: Persona jurídica facultada por la Ley y autorizada por el INDOTEL, para la explotación de servicios públicos de telecomunicaciones, que controle, administre, opere, maneje, provea o revenda en todo o en parte cualquier línea, sistema o servicio de telecomunicaciones en el país.

21) Publicidad engañosa: Todo tipo de publicidad, cuyo contenido pueda inducir a error, engaño o confusión al usuario, actual o potencial, en cuanto a las características, condiciones de prestación y comercialización, incluyendo el precio o la calidad del producto o servicio ofrecido o bien incurra en exageraciones, falsedades en la información necesaria para conocer las propiedades de éste, sin que la anterior enumeración tenga carácter limitativo, sino puramente enunciativo.

22) Reclamación (queja o reclamo): Requerimiento que podrá interponer el usuario titular o su representante autorizado ante la prestadora para manifestar su inconformidad o queja por cualquier situación relativa a los servicios públicos de telecomunicaciones contratados; igualmente para los fines del presente reglamento se entiende como reclamación cualquier código, numeración o número de control dado por la Prestadora ante un requerimiento, solicitud o reporte presentado por el usuario titular o su representante autorizado.

23) Reclamante: Persona natural o jurídica que interpone la reclamación o recurso.

24) Recurso de Queja (RDQ): Son las reclamaciones interpuestas por los usuarios ante el INDOTEL, a través del Centro de Asistencia a los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (CAU), en torno al servicio que mantiene contratado con una determinada prestadora.

25) Reglamento: La presente reglamentación.

26) Representante autorizado: Persona que, sin ser el usuario titular de un determinado servicio de telecomunicaciones, ha sido autorizada mediante documentación emitida y firmada por el usuario titular del referido servicio para representarle como si fuera él mismo, en todos los actos legales que contempla este Reglamento.

27) Secretaría de los Cuerpos Colegiados: Órgano interno del INDOTEL, perteneciente a la Gerencia de Protección al Usuario.

28) Suspensión del servicio: Interrupción temporal del servicio, el cual puede ser propiciado por la prestadora ante la falta de pago de la facturación o por cualquier otra causa prevista en las normas aplicables a la materia.

29) Suspensión injustificada: Cualquier interrupción en el servicio propiciada por la prestadora de un servicio que no presente en su balance deuda en atraso o que el mismo no refleje un consumo irregular que pudiere resultar en un uso fraudulento del servicio o que no tenga justificación contractual o legal.

30) Traslado del servicio: Cambio de ubicación de un servicio que se realiza a solicitud del usuario titular o su representante autorizado, siempre que sea técnicamente posible y realizando el pago que corresponda.

31) Unidad de Conciliación: Es la unidad de la Gerencia de Protección al Usuario que tiene como objetivo procurar la búsqueda de soluciones a conflictos entre prestadoras y usuarios, sin necesidad de llegar a instancias jurídicas formales, procurando analizar, investigar y conciliar entre los usuarios que han interpuesto reclamaciones en el CAU en contra de las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, a fin de que los casos sean solucionados.

32) Usuario: Persona física o jurídica que accede de forma eventual o continua, a un servicio público de telecomunicaciones.

33) Usuario titular del servicio: Persona física o jurídica que ha celebrado un contrato verbal o escrito de prestación de servicios públicos finales de telecomunicaciones, con una prestadora de dichos servicios.

CAPITULO II. DISPOSICIONES GENERALES.

Artículo 2. Del alcance.

2.1. El presente reglamento constituye el marco reglamentario que se aplicará en todo el territorio nacional, para:

- a) Establecer principios básicos de derechos y obligaciones para la contratación y prestación de los servicios a fin de minimizar posibles controversias.
- b) El establecimiento de las normas y procedimientos que deberán aplicarse a la reclamación que formule el usuario en contra de la prestadora de uno o más servicios públicos de telecomunicaciones y que se suscite con ocasión de la prestación de dichos servicios.
- c) Regular la intervención del órgano regulador en aquellos casos en los que se compruebe que el derecho del usuario está siendo vulnerado de conformidad con la Ley.

2.2. Este Reglamento deberá ser interpretado de conformidad con la Ley y las regulaciones dictadas por el INDOTEL.

Artículo 3. Del objeto.

El presente reglamento tiene por objeto prevenir y dirimir las controversias o conflictos surgidos entre usuarios y prestadoras de servicios públicos de las telecomunicaciones.

Artículo 4. Asuntos susceptibles de reclamación.

4.1 Sin que la siguiente lista tenga carácter limitativo, constituyen asuntos susceptibles de reclamación y en consecuencia, materia del presente Reglamento, aquellos relativos al cumplimiento efectivo respecto a la provisión del servicio, a una facturación acorde a lo consumido y en ocasión al contrato de servicio, instalación, activación o cancelación, traslado, suspensión o corte, retiro, averías, problemas de calidad en los servicios, falta de entrega o entrega tardía de la factura, si aplica, en el domicilio del usuario o en su dirección electrónica si el usuario así lo autoriza y en general, cualquier reclamo o queja basado en el servicio brindado, excepto reclamaciones de indemnización por daños y perjuicios.

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 de quejas y, en general, cualquier dificultad que impida que la prestación del servicio se realice conforme con las condiciones acordadas entre el usuario y la prestadora y los requisitos establecidos por el INDOTEL.

CAPITULO III. DE LOS DERECHOS, DEBERES Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y LAS PRESTADORAS.

Artículo 5. Derechos del usuario.

Para fines del presente Reglamento, el usuario tendrá los siguientes derechos, sin que la siguiente enumeración tenga un carácter limitativo:

1. A tener acceso a los servicios públicos de telecomunicaciones, bajo los principios de continuidad, igualdad, generalidad, neutralidad y transparencia, establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98.
2. A recibir el servicio pagado o contratado.
3. A ser informado sobre el procedimiento y tiempo estimado, requeridos para atender solicitudes relacionadas con el servicio.
4. A que la facturación del servicio se ajuste a las tarifas vigentes y a lo consumido en el período facturado.
5. A no pagar facturas por servicios no solicitados, que no cuenten con la voluntad expresa por parte del usuario titular de su intención de recibirlos, lo cual incluye, pero no se limita el consentimiento a través de medios electrónicos.
6. A ser informado sobre todas las consecuencias que se deriven de no pagar el servicio en el tiempo establecido.

7. Recibir de forma gratuita información sobre sus derechos, tanto los de aspectos sustantivos, como los procedimientos para la realización de reclamos, así como la recepción del contrato de servicios y las informaciones correspondientes a las tarifas y precios de los distintos servicios públicos de telecomunicaciones, a los que puede acceder un usuario y sobre los consumos incurridos y sujetos a la próxima facturación del servicio.

8. A recibir la facturación por cualquier medio seleccionado por el usuario, con el tiempo apropiado para analizar la misma, previo a la fecha límite de pago.

9. A solicitar y recibir explicaciones por parte de la prestadora, cuando ocurran interrupciones o alteraciones en la provisión del servicio.

10. A la confidencialidad de la información individual que surja en su relación con su prestador, salvo orden escrita de autoridad competente.

11. A que la prestadora lo proteja 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.

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.

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 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

14. A la no suspensión del servicio por parte de la prestadora, mientras dure el proceso de reclamación, salvo que dicha suspensión se fundamente en causas ajenas y distintas a las situaciones, deudas o inconformidades sujetas al reclamo del usuario.

15. A elegir la prestadora y el producto que a juicio del usuario le resulte más conveniente.

16. A cambiar en cualquier momento de prestadora o producto, según las condiciones y obligaciones a las que el usuario se ha comprometido contractualmente.

17. A contratar servicios con distintas prestadoras de manera simultánea.

18. A recurrir por ante el INDOTEL cuando luego de reclamar ante la prestadora, la solución dada por la misma a su reclamación no le resulte satisfactoria o por la no recepción de respuesta, luego de vencido el plazo provisto para ello en el presente reglamento.

19. A ser tratado por la prestadora de forma no discriminatoria.

20. A ser tratado con cortesía y respeto por el representante de la prestadora.

21. A acceder al servicio deseado sin tener la obligación de adquirir otro atado al servicio elegido, siempre que sea técnicamente factible. De igual manera, tendrá derecho a acceder en forma desagregada a aquellos servicios que se empaquetan de acuerdo a las disposiciones establecidas en el Reglamento de Libre y Leal Competencia para el Sector de las Telecomunicaciones.

22. A recibir los créditos correspondientes por la interrupción del servicio, particularmente aquellos casos de suspensión injustificada o avería.

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.

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.

26. Derecho a la no extensión del tiempo de vigencia del contrato, por atraso en los pagos de las facturas, ni por obtención de artículos promocionales o beneficios no relacionados con la prestación del servicio de telecomunicaciones.

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.

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. 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.

Artículo 6. Derechos de la Prestadora.

Para fines del presente Reglamento, la prestadora tendrá los siguientes derechos, sin que la enumeración tenga un carácter limitativo:

1. A recibir el pago por el servicio contratado y suministrado en la fecha convenida para ello.
2. A aplicar los cargos por mora establecidos en el presente Reglamento.
3. A acceder a los lugares donde se encuentren las instalaciones de los servicios suministrados al usuario, previa aprobación de éste o conforme haya sido acordado con la prestadora.
4. A desconectar o suspender de sus redes al usuario, ilegalmente conectado o que estuviere dando un uso abusivo del servicio contrario a las leyes y sus reglamentos aplicables, y al orden público y las buenas costumbres, o que haya incumplido con las previsiones contractuales y sus obligaciones de pago, en los términos acordados respecto de las deudas o montos no sujetos a reclamo. La prestadora no comprometerá su responsabilidad al desconectar o suspender de sus redes al usuario por cualquiera de las causas mencionadas anteriormente, siempre y cuando se compruebe la necesidad de realizar la desconexión.
5. A establecer un período mínimo de vigencia toda vez que, la prestadora le proporcione al cliente: (a) descuento en equipos terminales, (b) descuentos, rebajas o exoneraciones en las tarifas vigentes del servicio.

Párrafo: El valor total del descuento otorgado debe constar expresamente en el contrato suscrito por el usuario.

Artículo 7. Obligaciones de los usuarios.

7.1 Para fines del presente Reglamento, el usuario tendrá las siguientes obligaciones, sin que la enumeración tenga carácter limitativo:

- a) Obligación de pagar por el consumo del servicio o cualquier otro cargo aplicable según el acuerdo vigente entre la prestadora y el usuario, independientemente no haya recibido la facturación física.
- b) Obligación de no revender el servicio sin la autorización expresa de la prestadora.
- c) Obligación de no remover, obstruir, reparar, reformar, cambiar o alterar la instalación externa, sin el consentimiento previo de la prestadora.
- d) Obligación de no remover, cambiar o alterar las configuraciones en los interfaces y equipos terminales, fijos o móviles.
- e) Obligación de no efectuar conexiones o instalaciones para obtener en forma fraudulenta el suministro del servicio.

f) Obligación de utilizar los servicios en consonancia con las disposiciones establecidas en el contrato con la prestadora, así como por las leyes, el orden público y las buenas costumbres.

g) Obligación de dar información veraz y completa al momento de solicitar y contratar el servicio.

7.2 La violación de algunas de las obligaciones antes mencionadas por parte del usuario, hará que el usuario titular pierda cualquier derecho a reclamar ante su prestadora y el Órgano Regulador, así como también puede ser pasible de desconexión o suspensión del servicio.

CAPÍTULO IV. RECLAMO DEL USUARIO POR ANTE LA PRESTADORA.

Artículo 8. De la obligatoriedad del proceso ante la Prestadora.

8.1 El usuario que desee reclamar faltas en la provisión del servicio deberá recurrir, en primer término, a la prestadora con la que ha contratado el servicio objeto de reclamación. Dicha prestadora será responsable frente al usuario titular o su representante autorizado y frente al INDOTEL, de atender y procesar gratuitamente toda reclamación relativa a la prestación del servicio que le presenten en tiempo hábil, conforme a los principios establecidos en la Constitución y las leyes aplicables, so pena de exponerse a las sanciones establecidas en el Capítulo XIII de la Ley.

8.2 No se podrá apoderar al INDOTEL de ningún reclamo, sea éste un RDQ, CD o CQ, sin haber agotado previamente la vía ante la prestadora, de conformidad con las disposiciones del presente reglamento.

Artículo 9. Reclamo ante la prestadora.

La reclamación podrá ser presentada por: (i) el usuario titular del servicio; o (ii) un representante designado y autorizado por el usuario titular.

Artículo 10. De la representación por abogado.

10.1 No será necesaria ni obligatoria la representación o intervención de abogado en el proceso de reclamación ante la prestadora de los servicios públicos de telecomunicaciones, sin embargo, el reclamante que así lo desee podrá, a sus expensas, hacerse representar por un abogado.

10.2 En ningún caso interpuesto ante el CAU, podrá existir condenación u obligación para la prestadora de cubrir costos, honorarios profesionales o costas legales resultantes de gestiones o diligencias iniciadas por el usuario titular o su representante autorizado, en ocasión de una reclamación por ante ésta.

Artículo 11. Del gasto del procedimiento.

De conformidad con la Ley, la reclamación que se interponga en virtud del presente Reglamento se efectuará de manera gratuita y no estará sujeta al pago de derecho de ningún tipo a la prestadora.

Artículo 12. De la forma de presentación.

12.1 La reclamación se podrá presentar personal, por teléfono, a la dirección o línea telefónica que habilite la prestadora para estos fines. Asimismo, la prestadora podrá, si lo considera conveniente, habilitar otro medio de recepción de la queja, siempre que esto permita al reclamante obtener una constancia de la interposición de la misma.

12.2 Toda prestadora deberá proveer por cualquier medio, el número de identificación de la reclamación, el nombre completo de la persona que lo atendió, fecha de interposición de ésta y el concepto. En caso de que el usuario solicite ante un centro de atención un comprobante impreso del reclamo asentado, la prestadora tendrá la obligación de proporcionarle el mismo.

12.3 La provisión del número de identificación citado en el artículo anterior, quedará bajo la responsabilidad de la prestadora.

12.4 El incumplimiento de las disposiciones del artículo 12.2 dará lugar a que el INDOTEL ejerza las facultades sancionadoras que le confiere la Ley.

Artículo 13. Del plazo de presentación.

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 para esto exista un plazo perentorio.

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.

13.3 El pago por parte del usuario reclamante del monto impugnado, no tendrá ninguna consecuencia en cuanto a la continuación del proceso ante ningún organismo del INDOTEL.

Artículo 14. Del acceso a los documentos relativos a la reclamación.

El usuario titular o su representante autorizado tendrán derecho, en cualquier momento, a solicitar información sobre el estado de su reclamación. Es obligación de la prestadora permitirle el acceso a las informaciones y documentos relativos a la reclamación presentada. Para ello podrá expedir, por única y primera vez de forma gratuita, la copia física de los documentos e informaciones que le sea solicitada. Las prestadoras podrán habilitar el acceso a los mismos de manera electrónica, permitiéndoles descargarlos por vía de su página Web o enviándolos al cliente por correo electrónico a su solicitud.

Artículo 15. De la decisión sobre la reclamación.

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 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.

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.

15.3 El usuario titular o su representante autorizado que hubiere presentado una reclamación por ante una prestadora y transcurrido los plazos dispuestos en el artículo 15.1 de este Reglamento, no haya obtenido respuesta por parte de ésta, podrá dirigirse al INDOTEL y presentar su reclamación según el motivo que se corresponda, sin necesidad de esperar que intervenga la decisión de la prestadora sobre el reclamo presentado.

15.4 Luego de vencido el plazo que se le otorga a la prestadora para dar o ejecutar su decisión a la reclamación interpuesta, el usuario titular o su representante autorizado tendrá un plazo de cuarenta y cinco (45) días calendario para apoderar al INDOTEL de su caso.

Artículo 16. De las condiciones para la interposición.

16.1 La prestadora no podrá negarse a recibir reclamaciones, ni condicionar la atención de las mismas al pago previo del monto o suma objeto del reclamo.

16.2 En los casos en que la reclamación se origine por la disconformidad del usuario titular con la facturación, la prestadora no podrá, mientras se tramita la reclamación, exigir el pago de lo reclamado, proceder al corte o desconexión del servicio o poner término al contrato por el no pago del monto objeto del reclamo, salvo que dicha suspensión se fundamente en causas ajenas y distintas a las situaciones, deudas o inconformidades sujetas al reclamo del usuario.

16.3 En los casos de reclamación sobre facturación en que existan valores pendientes de pago fuera del monto reclamado, el usuario procederá al pago de los mismos a título de abono a cuenta, dentro del plazo establecido para estos fines en la factura.

16.4 La interposición de un reclamo frente a la prestadora, no exime al reclamante de su obligación de pagar por concepto de consumos de servicios realizados, con posterioridad al reclamo.

16.5 Si la reclamación por facturación es rechazada por la prestadora, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 27 del presente Reglamento, la prestadora podrá establecer un cargo por concepto de mora sobre el monto reclamado por el usuario titular o su representante autorizado, correspondiente al período de evaluación de la reclamación. El total del cargo por mora no podrá exceder el equivalente a la mitad de los días transcurridos durante la evaluación de la reclamación, sin que en ningún caso pueda exceder los quince (15) días calendario.

16.6 Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 27, el usuario titular o su representante autorizado tendrá un plazo de quince (15) días calendario, a contar desde la fecha de la recepción de la notificación por parte de la prestadora del rechazo de la reclamación por facturación, para pagar el monto adeudado y la mora aplicable, conforme el artículo 16.5.

En caso de no pagar el monto total en el plazo indicado, la prestadora podrá computar un cargo adicional por mora diario sobre el monto total adeudado, por cada día de retraso en el pago, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 16.7, 16.8, 16.10 y 16.11 de este reglamento.

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, cualquiera 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.

16.10 En aquellos casos en que la tasa máxima de mora sea fijada por el Consejo Directivo, la prestadora podrá, si así lo desea, cobrar al usuario titular o su representante autorizado una tasa por mora inferior a la fijada por la vía reglamentaria por el órgano regulador.

16.11 En los casos en que el usuario titular no presente alguna reclamación ante la prestadora y no proceda al pago del monto adeudado, a partir del vencimiento de la fecha límite de pago fijada en la factura, la prestadora podrá computar un cargo por mora diario, sobre el monto adeudado por cada día de retraso en el pago, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 16.5, 16.6, 16.7 que anteceden.

16.12 La prestadora no podrá suministrar información crediticia del usuario titular a terceros en relación con los montos reclamados, ni afectar el historial crediticio del usuario hasta tanto no sea resuelta la reclamación de que se trate, so pena de ser sancionada por el Consejo Directivo del INDOTEL.

Artículo 17. De la difusión del procedimiento.

17.1 Es obligación de la prestadora difundir e informar al usuario sobre el derecho que le asiste de reclamar ante la prestación del servicio contratado en las condiciones establecidas por la Ley y este Reglamento; así como los requisitos, plazos y forma de presentación de las reclamaciones y del proceso de atención de las mismas.

17.2 Los requerimientos mínimos para la interposición de reclamos que deberán ser provistos por la prestadora a sus usuarios, serán aquellos contenidos en los artículos 8, 11, 12, 13, 15, 23 y 26 de este Reglamento.

17.3 La prestadora deberá colocar permanentemente en lugares visibles para los usuarios, carteles, folletos o afiches de orientación en sus oficinas comerciales de servicio al cliente y en las oficinas de los distribuidores autorizados de sus servicios. También deberá incluir cada cuatro (4) meses, material informativo al respecto en la factura que reciba el usuario titular y permanentemente en su oficina virtual o página Web, explicando

brevemente los derechos que les asisten a los mismos, así como detallando el procedimiento de reclamación y sus plazos.

17.4 La prestadora deberá remitir al INDOTEL, vía la GPU, dentro de los quince (15) días calendarios subsiguientes a su puesta en circulación, ejemplares de los carteles, folletos y afiches de orientación que confeccione, en cumplimiento del artículo 17.3 del presente Reglamento.

17.5 Es obligatorio para la prestadora proveer a todo usuario titular al momento de la contratación del servicio, la información especificada en los artículos 17.1 y 17.2 de este Reglamento.

CAPITULO V. DEL REGISTRO DE LA RECLAMACIÓN

Artículo 18. Del contenido del registro.

18.1 El registro de la reclamación por parte de la prestadora deberá contener la siguiente información:

1. Número de identificación del reclamo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 12.2 del presente Reglamento;
2. Datos generales del reclamante, a saber:
 - 2.1 Para las personas físicas: nombre, apellido, cédula de identidad y electoral o pasaporte, carnet de regularización migratoria, domicilio y números de teléfonos (facsímil o correo electrónico, si los tuviere);
 - 2.2 Para las personas morales: nombre, domicilio y asiento social, número de registro nacional del contribuyente (RNC), nombre del representante que realiza la reclamación y números de teléfonos (facsímil o correo electrónico, si los tuviere);
3. Fecha de presentación de la reclamación;
4. Objeto de la reclamación;
5. Monto reclamado, si corresponde y especificar si se trata de un monto de facturación recurrente o un consumo específico;
6. Documentos anexos a la reclamación, si los hubiere.

18.2 La prestadora deberá llevar un registro de la reclamación presentada por su usuario titular o su representante autorizado y conservar éstos durante un (1) año, contados a partir de la fecha de su recepción. Sin perjuicio de lo anterior, en los casos en que las decisiones de la prestadora sean recurridas por ante el INDOTEL, el registro correspondiente a dicho caso deberá ser mantenido hasta tanto intervenga una decisión definitiva sobre los mismos.

18.3 La prestadora está obligada a tomar todas las medidas necesarias para la conservación de los expedientes de reclamos, evitando que éstos sean adulterados, modificados o destruidos, total o parcialmente, durante el período indicado en el artículo 18.6 del presente Reglamento.

18.4 La prestadora deberá presentar al INDOTEL, vía GPU, tanto por escrito como en formato electrónico, un reporte trimestral dentro de los quince (15) días calendarios siguientes al término de cada trimestre, el cual deberá contener lo siguiente:

a) En valor absoluto: i) totalidad de reclamaciones recibidas en el trimestre; y, ii) el número de reclamaciones recibidas por mes; iii) cantidad de reclamaciones solucionadas y pendientes por mes; y

b) En valores porcentuales: i) detalle de las reclamaciones por tipo de servicio y/o producto realizadas por los usuarios, clasificadas por zona geográfica; y, ii) porcentaje de casos solucionados y pendientes.

18.5 El INDOTEL podrá publicar el reporte trimestral de reclamaciones en el portal de internet de la institución o en cualquier medio que considere pertinente, conforme el carácter público que se le otorga a dicha información en la Resolución del Consejo Directivo No.141-10.

18.6 Luego de finalizar el procedimiento de un recurso, el INDOTEL sólo estará obligado a la conservación de la documentación del mismo, por un período de un (1) año.

CAPITULO VI. DE LA GERENCIA DE PROTECCIÓN AL USUARIO.

Artículo 19. Funciones de la Gerencia de Protección al Usuario (GPU).

La GPU tendrá entre otras, las siguientes funciones:

1. Fomentar el respeto a los derechos de los usuarios.
2. Dirigir y supervisar las operaciones del Centro de Asistencia al Usuario (CAU), de la Unidad de Conciliación y de la Secretaría de los Cuerpos Colegiados.
3. Preparar y presentar al Consejo Directivo los informes estadísticos sobre las reclamaciones presentadas por los usuarios contra las prestadoras.
4. Realizar las funciones administrativas de la Secretaría de los Cuerpos Colegiados.
5. Actuar en calidad de soporte técnico y administrativo de la Secretaría de los Cuerpos Colegiados.
6. Preparar y presentar al Consejo Directivo los reportes estadísticos sobre los recursos interpuestos.
7. Evaluar las propuestas recibidas, preparar un listado de personas pre-calificadas para pertenecer a la lista de los miembros elegibles para conformar los Cuerpos Colegiados y remitir al Consejo Directivo, conforme a lo establecido en el artículo 30 del presente Reglamento.
8. Velar por el cumplimiento de las normas contenidas en el presente Reglamento y demás normativas adoptadas por el INDOTEL, que busquen proteger los derechos de los usuarios.

9. Ejercer las funciones de tercero conciliador, asistiendo a las partes de manera independiente e imparcial, en la búsqueda de un arreglo amistoso, proponiendo soluciones fundamentadas en los principios de objetividad, equidad y justicia, teniendo en cuenta, entre otros factores, los derechos y las obligaciones de las partes, las circunstancias de la controversia y cualesquiera prácticas establecidas entre las partes.

10. Conducir el procedimiento conciliatorio por medio de la Unidad de Conciliación en la forma que estime adecuada, tomando en cuenta las circunstancias del caso y los deseos que expresen las partes en procura de lograr un rápido arreglo de la controversia.

11. Fomentar en la ciudadanía el conocimiento de los procedimientos de reclamo, sus deberes y derechos, así como de los principales reglamentos y resoluciones.

CAPÍTULO VII. DE LA INTERPOSICIÓN DE CASOS ANTE EL INDOTEL.

Artículo 20. Caso de Información (CI).

El usuario podrá tramitar un Caso de Información (CI) ante el CAU del INDOTEL, en los casos siguientes:

- a) Cuando solicite información sobre cualquier tema relacionado a las telecomunicaciones;
- b) Cuando suministre documentación o información con la finalidad de completar un expediente ya existente;
- c) Cuando requiera información sobre el procedimiento para interponer una denuncia, ante el INDOTEL, así como también ante las instituciones del orden público con facultad para llevar a cabo investigaciones sobre hechos ocurridos a través de medios de telecomunicación.

Artículo 21. Interposición de reclamos.

21.1 El usuario titular o su representante autorizado podrá interponer un reclamo a través del CAU de manera personal, por la vía telefónica, o comunicación electrónica. Si el usuario reclamante no es el usuario titular, el representante autorizado deberá depositar en el CAU constancia escrita de la autorización del usuario titular y los documentos detallados en el artículo siguiente del presente reglamento.

21.2 Al momento de la recepción del reclamo, se procederá a completar un registro con los datos del reclamante y los documentos que se exige para tales fines por el INDOTEL, que serán remitidos por el CAU a la GPU, conjuntamente con cualquier otra información adicional.

21.3 Una vez completado el registro indicado en el artículo precedente, se le suministrará al reclamante el número que internamente el INDOTEL haya asignado a su caso.

21.4 Toda documentación que el usuario quiera hacer valer en su reclamo, debe ser depositada el mismo día del apoderamiento ante el CAU o en su defecto, en cualquier otra instancia del proceso ante el INDOTEL, cuando requiera depositar una

documentación adicional o cuando le sea solicitada. El INDOTEL deberá notificar dicha documentación a la prestadora en un plazo no mayor a tres (3) días hábiles, a fin de no vulnerar el derecho de defensa de la prestadora.

Párrafo: Para documentos depositados por la prestadora deberá informársele al usuario a fin de respetar su derecho de defensa y siempre que esto se haga, la prestadora podrá en cualquier etapa del proceso ante INDOTEL, depositar los documentos que quiera hacer valer.

Artículo 22. Del contenido de los formularios para interponer los casos o recursos ante el CAU.

Las informaciones recogidas por el CAU en el registro para introducir el caso o recurso de que se trate, serán como mínimo las siguientes:

- a) Número de identificación del caso o recurso asignado por el CAU.
- b) Datos generales del reclamante, a saber:
 1. Para las personas físicas: nombre, apellidos, número de cédula de identidad y electoral, pasaporte o carnet de regularización migratoria, domicilio y números de teléfonos (facsímil o correo electrónico, si los tuviere).
 2. Para las personas morales: nombre, domicilio y asiento social, número de registro nacional del contribuyente (RNC), nombre del representante que interpone el caso o recurso y números de teléfonos (facsímil o correo electrónico, sí los tuviere).
- c) Nombre de la prestadora contra la que se interpone el recurso;
- d) Fecha de presentación de la reclamación ante la prestadora;
- e) Número de la línea o del contrato objeto de reclamo; así como también el número de la reclamación asignado por la prestadora y nombre y cargo del empleado de la prestadora que recibió la reclamación;
- f) Fecha en que fue comunicada al reclamante la decisión de la prestadora, cuando aplique;
- g) Objeto de la reclamación;
- h) Monto reclamado, si corresponde, así como original o copia de la factura del servicio de telecomunicación objeto de la reclamación y de los recibos de pago en caso de que hubiere.
- i) Documentos adicionales que sirvan de apoyo a sus pretensiones, si los hubiere.

La indisponibilidad de parte de la información indicada no impedirá la tramitación de la solicitud, conforme criterio del CAU.

Artículo 23. Del Caso de Pre Formalización (CPF).

23.1 Se interpondrá después de haber completado el procedimiento de reclamo ante la prestadora y luego de que la misma no haya solucionado el inconveniente dentro de los plazos de Quince (15) días calendario para los casos de facturación y siete (7) días calendario para los demás casos susceptibles de reclamo o ante la negativa del asentamiento de reclamo por parte de la prestadora al usuario. Si el usuario contacta al CAU antes de haber presentado el reclamo ante la prestadora o del vencimiento del plazo que esta dispone para dar respuesta por escrito o solución a su reclamo, se tramitará como un Caso Referido a la Prestadora.

23.2 El CPF será asentado y tramitado en el CAU por parte del usuario titular o su representante autorizado. El representante del CAU notificará mediante correo electrónico a la prestadora y solicitará a la prestadora la información que considere pertinente para la solución del inconveniente en un plazo no mayor de cinco (5) días calendario, contados a partir de la notificación a la prestadora objeto del reclamo.

23.3 Si luego de cinco (5) días calendario de interponerse el CPF, la prestadora no resuelve el inconveniente de que se trate en el caso previamente expuesto, se procederá a notificar al usuario que se elevará de manera inmediata, sin más prórroga, el correspondiente RDQ, CD o CQ, según corresponda ante el INDOTEL.

Artículo 24. Casos de Denuncia (CD).

24.1 Se elevará un Caso de Denuncia (CD):

- a) Ante la alegada violación a una disposición establecida en la Ley o en las reglamentaciones, resoluciones o disposiciones emitidas por el INDOTEL.
- b) Ante las reclamaciones no solucionadas en los casos de pre formalización (CPF) por motivo de avería.

24.2 En los casos en que se solicite información a las prestadoras, éstas tendrán un plazo de cinco (5) días calendario, contados a partir de la recepción de la solicitud, para remitir a la GPU una exposición por escrito, en torno a las informaciones requeridas.

24.3 Luego de haberse formalizado el correspondiente CD por motivo de avería y éste no es solucionado en el plazo de tiempo estipulado para tales fines y se comprueba que la responsabilidad no recae sobre el usuario, la Prestadora deberá otorgar el crédito correspondiente por el tiempo que ha dejado de recibir el servicio.

Artículo 25. Casos de Queja (CQ).

25.1 Se asentará un Caso de Queja ante el CAU, cuando se alegue que una prestadora ha incurrido en una violación a las disposiciones relativas al procedimiento de solución de controversias establecidas en el presente Reglamento o a las disposiciones del Reglamento Orgánico Funcional de los Cuerpos Colegiados del INDOTEL.

25.2 La GPU notificará a la prestadora recurrida, mediante comunicación con acuse de recibo y copia del registro completado por el CAU, dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a la recepción del caso, para que tome conocimiento y remita a esa Gerencia su exposición de motivos, dando respuesta a los alegatos del reclamante en un plazo de

cinco (5) días calendario, contados a partir de la recepción de la comunicación a la que hace referencia este párrafo.

25.3 La GPU, luego de recibir la respuesta de la prestadora, así como de haber realizado las averiguaciones pertinentes, verificará que se haya dado cumplimiento a la disposición establecida en el presente Reglamento o en el Reglamento Orgánico Funcional de los Cuerpos Colegiados del INDOTEL, que haya dado origen al Caso de Queja (CQ) elevado, concluyéndose de esta manera el mismo.

Artículo 26. Recursos de Queja (RDQ).

26.1 Se asentará un Recurso de Queja (RDQ) cuando exista respuesta insatisfactoria o ausencia de la misma respecto a la reclamación hecha por el usuario ante la prestadora en el término de los quince (15) días calendario, en casos de reclamo por facturación y siete (7) días calendario en todos los demás casos, luego de pasar el proceso del CPF.

26.2 La GPU notificará los RDQ a la prestadora recurrida, mediante correo electrónico o carta con acuse de recibo y anexo copia del registro completado por el CAU, dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a la recepción del recurso en su contra para que tome conocimiento y de respuesta a los alegatos del reclamante.

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.

Párrafo: Si al momento en que el Cuerpo Colegiado se encuentre constituido, la prestadora no ha presentado su respuesta, entonces se considerará su derecho como caduco. Esta caducidad no exime al Cuerpo Colegiado de la obligación de estudiar y decidir sobre el fondo del recurso.

Artículo 27. De la no desconexión.

En los casos en que el recurso se origine en la disconformidad del usuario titular con la facturación, la prestadora no podrá, mientras se produzca el acuerdo o intervenga la decisión del Cuerpo Colegiado sobre el caso, exigir el pago de lo reclamado, afectar el historial crediticio del usuario reclamante, proceder al corte o desconexión del servicio o poner término al contrato por el no pago del monto objeto de reclamo, salvo que dicha suspensión se fundamente en causas ajenas y distintas a las situaciones, deudas o inconformidades sujetas al reclamo del usuario.

Artículo 28. Procedimiento de Conciliación.

28.1 Cualquiera que sea el objeto del Recurso de Queja (RDQ), las partes podrán agotar primero la vía conciliatoria en la Unidad de Conciliación. En esta fase las partes intentarán llegar a acuerdo previo al procedimiento ante los Cuerpos Colegiados del INDOTEL.

28.2 Una vez recibida la respuesta de la prestadora respecto del recurso presentado, la Unidad de Conciliación procederá a contactar al usuario reclamante en un período no mayor de tres (3) días calendario, para exponerle la posición de la prestadora respecto del recurso. Este contacto podrá hacerse por la vía telefónica, facsímil o Internet, siempre dejando constancia de la realización del mismo.

28.3 En caso de que la carta de respuesta de la prestadora haya sido notificada al usuario por las vías de contacto establecidas y éste no se comuniquen a la Unidad de Conciliación, se procederá a:

- a) Si la carta de respuesta es favorable para el usuario, concluir el Recurso de Queja al término de cinco (5) días calendario luego de haber recibido su notificación. En este caso, la Unidad de Conciliación estará en la obligación de emitir un acta de cierre de conciliación donde conste el crédito otorgado o el acuerdo arribado, sin adentrarse en consideraciones de fondo.
- b) Si la carta de respuesta es negativa para el usuario y no se logra contacto con el mismo al término de diez (10) días calendario, se procederá a apoderar a los Cuerpos Colegiados del Recurso de Queja (RDQ), mediante el acta de remisión a los Cuerpos Colegiados.

28.4 En caso de que el usuario se encuentre en desacuerdo con la respuesta emitida por la prestadora, la Unidad de Conciliación procederá a promover el acuerdo conciliatorio, pudiendo citar a las partes en conflicto, mediante carta con acuse de recibo, a fin de celebrar sesiones de conciliación por las vías convenientes con el objetivo de formular propuestas para una transacción de la controversia.

28.5 Si las partes arribaran a un acuerdo amigable durante el proceso de conciliación, llevado a cabo por la Unidad de Conciliación de la GPU, se levantará un acta que contendrá todas las informaciones y particularidades que individualizan el recurso conciliado, así como la forma y plazo en que serán ejecutadas las medidas que se deriven de dicho acuerdo. En la referida acta deberá quedar constancia de la voluntad de las partes de haber aceptado el acuerdo previamente mencionado por cualquier medio. Un original de esta acta de conciliación deberá ser entregado a cada una de las partes y otro reposará en el expediente correspondiente. Este acuerdo constituye la decisión final del caso y tendrá la misma fuerza ejecutoria que las decisiones de los Cuerpos Colegiados.

28.6 Luego de celebrada la conciliación, si las partes no han podido llegar a un acuerdo, se apoderará a los Cuerpos Colegiados para el conocimiento del mismo. En caso de que las partes sólo hayan podido llegar a un acuerdo parcial, se apoderará a los Cuerpos Colegiados, pero sólo en cuanto al o los aspectos que no pudieron ser resueltos en la fase conciliatoria.

CAPÍTULO VIII. DE LOS CUERPOS COLEGIADOS.

Artículo 29. Apoderamiento ante los Cuerpos Colegiados.

Se apoderará a los Cuerpos Colegiados de los RDQ en los siguientes casos:

1. Cuando vencido el plazo indicado en el artículo 26.3 no haya sido recibida la respuesta de la prestadora.

2. Cuando agotada la vía conciliatoria llevada a cabo por la Unidad de Conciliación, las partes no hayan podido llegar a un acuerdo satisfactorio.
3. Por el incumplimiento de una de las partes del acuerdo contenido en el acta de conciliación.
4. Cuando las partes o una de estas no comparezca(n) a la reunión conciliatoria.
5. A voluntad del usuario en cualquier momento en que se encuentre el proceso.

Artículo 30. De la composición de los Cuerpos Colegiados.

30.1 Los Cuerpos Colegiados estarán integrados por tres (3) personas seleccionadas de una lista de personas elegibles, aprobada por el Consejo Directivo del INDOTEL. Para cada caso será conformado un Cuerpo Colegiado, que mantendrá su función hasta que intervenga la decisión sobre el recurso del cual ha sido apoderado y su correspondiente homologación por parte del Consejo Directivo del INDOTEL.

30.2 Los candidatos para formar parte de la lista de elegibles para conformar los Cuerpos Colegiados, deberán cumplir con los requisitos exigidos por la Ley para tales fines, a saber:

- a) Ser ciudadano dominicano y en pleno ejercicio de sus derechos civiles y;
- b) Tener experiencia acreditable en alguna de las siguientes disciplinas:
 1. En el control de prácticas anticompetitivas o en regulación de servicios públicos, preferiblemente en el mercado de las telecomunicaciones;
 2. En la resolución de conflictos, ya sea mediante procedimientos de arbitraje, administrativos o judiciales;
 3. En la economía de las empresas, preferiblemente de telecomunicaciones; o
 4. En la explotación o ingeniería de redes, sistemas o servicios de telecomunicaciones.

30.3 El Consejo Directivo podrá auxiliarse de propuestas de candidatos recomendados por las prestadoras, los grupos organizados para la defensa de los consumidores y otros grupos de la sociedad civil, en las condiciones previstas en el Artículo 24.2 del Reglamento Orgánico Funcional de los Cuerpos Colegiados del INDOTEL.

30.4. No son elegibles para formar los Cuerpos Colegiados:

- a) Los menores de veinticinco (25) años de edad;
- b) Los miembros del Congreso Nacional;
- c) Los miembros activos del Poder Judicial;

d) Los que desempeñan cargos o empleos remunerados en cualquiera de los organismos del Estado, incluyendo el INDOTEL, o de las municipalidades, ya sea por elección popular o mediante nombramiento, salvo los cargos de carácter docente.

e) Dos (2) o más personas que sean parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad; o que pertenezcan a la misma sociedad en nombre colectivo o que formen parte del mismo directorio de una sociedad por acciones;

f) Las personas que hayan sido declaradas en estado de quiebra, así como aquella contra las cuales estuvieren pendientes procedimientos de quiebra;

g) Las personas que estuvieren subjúdice, o cumpliendo condena o que hayan sido condenadas a penas aflictivas o infamantes;

h) Los titulares, socios, empleados o personas que tengan intereses en empresas sometidas a la facultad reglamentaria del órgano regulador, o haberlo sido o haberlos tenido en los dos (2) años previos a la designación;

i) Las que presentaren las mismas causas de inhibición y recusación que las correspondientes a los miembros del Poder Judicial; o,

j) Aquellas que por cualquier razón sean legalmente incapaces.

30.5. Los miembros de organizaciones de defensa a los consumidores, activistas o militantes de las mismas, no serán elegibles para integrar los Cuerpos Colegiados.

30.6. Todo Cuerpo Colegiado, estará integrado de manera multifuncional y constituida de acuerdo a los conocimientos requeridos en el caso de que se trate.

Artículo 31. De la remuneración de los miembros de los Cuerpos Colegiados.

El Consejo Directivo del INDOTEL determinará el procedimiento de actuación y la manera de remuneración de los miembros de los Cuerpos Colegiados.

Artículo 32. Convocatoria. Lugar de sesiones.

La Secretaría de los Cuerpos Colegiados tendrá a su cargo la convocatoria de los miembros de los Cuerpos Colegiados, quienes se reunirán tantas veces sea necesario, para conocer y deliberar de manera conjunta, sobre el o los recursos que les sean asignados, en la fecha, hora y lugar que sea indicado.

Artículo 33. De la Secretaría de los Cuerpos Colegiados.

33.1 La Secretaría de los Cuerpos Colegiados tendrá a su cargo, además, las siguientes funciones:

a) Seleccionar los integrantes de los Cuerpos Colegiados que tendrán a su cargo la solución de los recursos que se les asignen, y quienes serán escogidos

utilizando para ello la lista de personas elegidas por Resolución del Consejo Directivo;

b) Recibir la documentación adicional depositada por las partes, de conformidad con el presente Reglamento, de forma que los expedientes queden en estado de ser conocidos por los Cuerpos Colegiados;

c) Convocar a los Cuerpos Colegiados;

d) Conservar y custodiar los expedientes completos de los casos pendientes de decisión, así como de aquellos resueltos por los Cuerpos Colegiados, y las copias de las decisiones de los Cuerpos Colegiados, en los casos en que las hubiere;

e) Expedir copias certificadas de las piezas del expediente o conjunto del mismo, así como copias de las decisiones adoptadas por los mismos; la primera copia será de forma gratuita.

f) Efectuar todas las notificaciones relacionadas con el trámite del procedimiento, mediante carta con acuse de recibo, carta por correo certificado, o vía correo electrónico;

g) Coordinar las inspecciones y las experticias ordenadas por los Cuerpos Colegiados, con el objeto de obtener mayores elementos de juicio para resolver las controversias, cuando los Cuerpos Colegiados lo entiendan necesario, solicitarán la participación de las partes;

h) Llevar un índice de todos los recursos interpuestos ante los Cuerpos Colegiados;

i) Tramitar ante el Consejo Directivo, las homologaciones de las decisiones adoptadas por los Cuerpos Colegiados, de conformidad con la Ley y el presente Reglamento;

j) Notificar a las partes interesadas, en cada caso, las decisiones adoptadas por los Cuerpos Colegiados;

k) Enviar reportes periódicos al Consejo Directivo sobre la situación de los casos de que se encuentren apoderados los Cuerpos Colegiados.

33.2 El cargo de Secretario de los Cuerpos Colegiados será desempeñado por el Gerente de Protección al Usuario, sin que ello implique remuneración adicional.

Artículo 34. Del proceso por ante los Cuerpos Colegiados.

34.1 El proceso por ante los Cuerpos Colegiados se hará por escrito y tendrá un carácter privado.

34.2 La comparecencia personal podrá ordenarse de oficio o a requerimiento de una de las partes.

34.3 Corresponde a la prestadora probar el buen funcionamiento del servicio brindado y que se ha atendido con prontitud, eficiencia y eficacia la reclamación del usuario titular o su representante autorizado sobre el funcionamiento del servicio.

Artículo 35. Del plazo en que decidirá el Cuerpo Colegiado apoderado.

35.1 El recurso será resuelto por el Cuerpo Colegiado apoderado del caso, dentro de los veinte (20) días calendarios siguientes a su apoderamiento.

35.2 De manera excepcional, el plazo anterior podrá ser extendido por decisión del Cuerpo Colegiado apoderado, para requerir a las partes información adicional a la contenida en el expediente o para solicitar a otros órganos públicos o privados, o a cualquier gerencia del INDOTEL, las opiniones, inspecciones y/o experticias que consideren pertinentes, así como para ordenar cualesquiera otras medidas de instrucción del proceso.

Artículo 36. De la representación por abogados.

36.1 No será necesaria ni obligatoria la representación o intervención de abogado por ante los Cuerpos Colegiados del INDOTEL. Sin embargo, el reclamante que así lo desee podrá, a sus expensas, hacerse representar por un abogado.

36.2 En ningún caso podrá existir condenación u obligación para prestadora, de cubrir costos, honorarios profesionales o costas legales resultantes de gestiones o diligencias iniciadas por el usuario titular o su representante autorizado en ocasión de un recurso.

Artículo 37. De las decisiones de los Cuerpos Colegiados.

37.1 Todas las decisiones que emanen de los Cuerpos Colegiados serán adoptadas por mayoría de votos.

37.2 Las decisiones de los Cuerpos Colegiados reunirán los mismos requisitos establecidos por el Artículo 92 de la Ley para las decisiones del Consejo Directivo.

Artículo 38. De la homologación de las decisiones de los Cuerpos Colegiados.

Una vez sea emitida la decisión por los Cuerpos Colegiados, sobre el reclamo del cual ha sido apoderado, dentro de los cinco (5) días hábiles que sigan a su recepción, será remitida al Consejo Directivo del INDOTEL, que proceder a homologar tanto la decisión como las sanciones dispuestas en ella, si las hubiere, en un plazo que no excederá de veinticinco (25) días hábiles, contados a partir de la recepción de las mismas.

Párrafo: El Consejo Directivo podrá negar la homologación de una decisión emanada de los Cuerpos Colegiados, mediante una resolución motivada en los casos que se compruebe exista una ilegalidad manifiesta o violación al orden público y siempre que justifiquen motivos de anulabilidad de esa decisión, conforme estos son definidos por la Ley 107-13. En cuyo caso el Consejo Directivo devolvería sin homologar la decisión de que se trate, a los fines de que el Cuerpo Colegiado del cual emanó la misma revise los aspectos observados o de considerarlo necesario ordene que se apodere a otro Cuerpo Colegiado bajo sistema aleatorio, estableciendo para ello un plazo de quince (15) días calendario.

Artículo 39. Efectos de las decisiones de los Cuerpos Colegiados.

Las decisiones de los Cuerpos Colegiados, homologadas por el Consejo Directivo del INDOTEL, serán ejecutorias y no estarán sujetas a los requisitos establecidos en los Artículos 1020 y 1021 del Código de Procedimiento Civil, de conformidad con la Ley.

Artículo 40. Recursos contra las decisiones de los Cuerpos Colegiados.

Las decisiones de los Cuerpos Colegiados, debidamente homologadas por el Consejo Directivo, podrán ser recurridas por ante la Jurisdicción del Tribunal Superior Administrativo dentro del plazo de treinta (30) días conforme establece el artículo 20 de la Ley 13-07 y 107-13.

Artículo 41. De los gastos del procedimiento.

El recurso que se interponga en virtud del presente Reglamento por ante los Cuerpos Colegiados, se procesará de manera gratuita y no estará afectado por el pago de derechos de ningún tipo.

Artículo 42. De las notificaciones del pronunciamiento de los Cuerpos Colegiados.

42.1 La decisión emanada de los Cuerpos Colegiados, homologada por el Consejo Directivo, será notificada por la Secretaría de los Cuerpos Colegiados a las partes interesadas, mediante carta con acuse de recibo, carta por correo certificado o por correo electrónico. En caso de remitir en vía correo electrónico, se debe escanear el original de la carta de notificación, la certificación de la resolución de homologación y la decisión de los Cuerpos Colegiados.

42.2 La notificación reunirá las siguientes formalidades: 1) fecha y número del recurso y del pronunciamiento; 2) fecha de notificación y entrega del mismo, 3) dirección o domicilio donde se hace entrega; y, 4) nombre y firma de la persona que recibe la notificación, número de cédula de identidad y electoral, carnet de regularización migratoria o pasaporte. Dicha notificación deberá ser acompañado de un original de la decisión del Cuerpo Colegiado que origina la notificación.

Artículo 43. De la Transacción.

En cualquier estado o instancia en que se encuentre el procedimiento, las partes podrán arribar a un acuerdo transaccional respecto de las pretensiones y/o reclamaciones de que se trate, debiendo levantarse acta de dicha conciliación. En el acta se hará constar las informaciones y particularidades que individualicen el recurso transado y la forma en que se ejecutarán las medidas que se deriven de dicho acuerdo.

CAPITULO IX. DE LA INTERVENCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL INDOTEL.

Artículo 44. Intervención del Consejo Directivo del INDOTEL.

44.1 Darán lugar a la intervención del Consejo Directivo todas las decisiones, individuales o colectivas, producto de prácticas económicas perjudiciales a los usuarios, publicidad engañosa, cláusulas abusivas y publicidad dolosa ejecutadas por las prestadoras.

44.2 La intervención del Consejo Directivo podrá efectuarse, de la siguiente forma: (i) Como resultado de un apoderamiento directo por el usuario afectado por las medidas o decisiones adoptada por la prestadora; o (ii) de oficio.

44.3 El procedimiento a seguir para interponer el caso a que se refiere el artículo precedente, será el establecido por la Ley para los casos que son de la competencia del Consejo Directivo.

CAPITULO X. DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y FINALES.

Artículo 45. Entrada en vigencia.

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.

Artículo 46. Disposición Derogatoria.

El presente Reglamento deroga las disposiciones contenidas en las resoluciones No. 071-01, 001-02, 124-05 y 171-05 del Consejo Directivo del INDOTEL.