

INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL)

RESOLUCIÓN No. 187-08

QUE ORDENA A LA CONCESIONARIA TECNOLOGÍA DIGITAL, S. A. (DGTEC), PROCESAR LAS SOLICITUDES DE CANCELACION Y REEMBOLSAR LOS USUARIOS LAS SUMAS PAGADAS Y NO CONSUMIDAS CON MOTIVO DE LA CANCELACIÓN DEL “PLAN 809”.

El Instituto Dominicano de Telecomunicaciones (**INDOTEL**), por órgano de su Consejo Directivo, en ejercicio de las facultades conferidas por la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98, promulgada en fecha veintisiete (27) de mayo de 1998, ha dictado la siguiente **RESOLUCION**:

Con motivo de las solicitudes de cancelación del denominado “**PLAN 809**” de la concesionaria **TECNOLOGÍA DIGITAL, S. A. (DGTEC)**, y reembolso de pagos por servicios no consumidos.

Antecedentes.-

1. El día 23 de agosto de 2007, el Consejo Directivo de **INDOTEL**, dictó la Resolución No. 165-07, mediante la cual se “decide sobre la controversia existente entre las concesionarias de servicios públicos de telecomunicaciones **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS C. POR A.** y **TECNOLOGÍA DIGITAL, S. A. (DGTEC)**, en relación con el denominado “**Plan 809**”, comercializado por **TECNOLOGÍA DIGITAL, S. A.**”, en la cual se dispuso lo siguiente:

PRIMERO: DECLARAR buena y válida, en cuanto a la forma, la solicitud de intervención promovida por la concesionaria **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, C. POR A.** en fecha 2 de febrero de 2007, por haber sido intentada conforme las disposiciones de los artículos 22 y 23 del Reglamento General de Interconexión para las Redes de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

SEGUNDO: DECLARAR buenas y válidas las intervenciones de las concesionarias **TRICOM, S. A., LOCAL FREE ZONE SERVICES, S. A.** y **SKYMAX DOMINICANA, S. A.**, mediante escritos de fechas 21 de febrero y 27 de marzo de 2007, respectivamente, por haber sido intentadas conforme al derecho y ser partes con interés legítimo en torno al resultado de esta controversia.

TERCERO: En cuanto al fondo, **RECHAZAR** las conclusiones planteadas por las concesionarias **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, C. POR A.** y **TRICOM, S. A.**, en sus instancias de fechas 2 de febrero de 2007 y 27 de marzo de 2007, respectivamente, por improcedentes, mal fundadas y carentes de sustento legal, por los motivos y consideraciones expuestos en el cuerpo de esta decisión.

CUARTO: ORDENAR al Director Ejecutivo del **INDOTEL** la notificación de una copia certificada de esta resolución a las concesionarias **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, C. POR A., TECNOLOGÍA DIGITAL, S. A., TRICOM, S. A., LOCAL FREE ZONE SERVICES, S. A.** y **SKYMAX DOMINICANA, S. A.**, por vía de sus representantes legales o abogados apoderados especiales, así como su publicación en el Boletín Oficial del **INDOTEL** y en la página Web que mantiene esta institución en la red de Internet.”

2. Con posterioridad a la notificación por parte del **INDOTEL** de la resolución previamente citada, el día 8 de octubre de 2007, mediante instancia depositada en la Secretaría del Tribunal Contencioso Tributario y Administrativo, la **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELEFONOS, C. POR A.**, interpuso formal recurso contencioso administrativo contra la Resolución No. 165-07 del Consejo Directivo del **INDOTEL**;

3. La Segunda Sala del Tribunal Contencioso, Tributario y Administrativo dictó, en fecha 30 de mayo de año 2008, la sentencia No. 053-2008, mediante la cual revocó la Resolución No. 165-07 del Consejo Directivo del **INDOTEL**, estableciendo su parte dispositiva, lo que a continuación se transcribe:

“PRIMERO: DECLARA, bueno y válido en cuanto a la forma, el recurso contencioso administrativo interpuesto en fecha 08 de octubre del año 2007 por la recurrente **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELEFONOS, C. POR A., (CODETEL)**, contra la Resolución No. 165-07 dictada por el Consejo Directivo del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (**INDOTEL**), en fecha 23 de agosto del año 2007.

SEGUNDO: DECLARA, buenas y válidas las intervenciones de las prestadoras de servicios **TECNOLOGÍA DIGITAL, S. A. (DGTEC)**, **SKYMAX DOMINICANA, S. A.**, **LOCAL FREE ZONE SERVICES, S. A.**, Y **TRICOM, S. A.**

TERCERO: REVOCA, en cuanto al fondo la Resolución No. 165-07, dictada por el Consejo Directivo del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (**INDOTEL**) en fecha 23 de agosto del año 2007, por improcedente, mal fundada y carente de base legal con oponibilidad a las empresas Tecnología Digital, S. A. (**DGTEC**), **Skymax Dominicana, S. A.**, **Local Free Zone Services, S. A.**, y **Tricom, S. A.**

CUARTO: ORDENA, a la empresa **TECNOLOGÍA DIGITAL, S. A. (DGTEC)** la programación de los códigos de acceso, en razón de que el Plan 809 promueve y vende llamadas telefónicas de larga distancia internacional.

QUINTO: ORDENA, la comunicación por Secretaría de la presente sentencia a la parte recurrente **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELEFONOS, C. POR A., (CODETEL)**, a las partes intervinientes **TECNOLOGIA DIGITAL, S. A., (DG TEC)**, **TRICOM, S. A.**, **LOCAL FREE ZONE SERVICES, S. A.**, y **SKYMAX DOMINICANA, S. A.**, y al **CONSEJO DIRECTIVO DEL INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL)**.

SEXTO: ORDENA, que la presente sentencia sea publicada en el Boletín del Tribunal Contencioso Tributario y Administrativo.”

4. **TECNOLOGÍA DIGITAL, S. A. (DGTEC)**, el día 4 de julio de 2008, remitió una comunicación al **INDOTEL**, mediante la cual informaba que desde el 10 de junio de 2008 hasta esa fecha, habían recibido **DOCE MIL OCHOCIENTAS TREINTA Y CINCO (12,835)** quejas respecto del **“Plan 809”** y **CIENTO TREINTA Y OCHO (138)** solicitudes de cancelación de los servicios contratados bajo el mencionado plan. En la misma comunicación, **TECNOLOGÍA DIGITAL, S.A.**, informó lo siguiente:

“[...] **DGTEC** por contrato no establece devolución de dinero, se le ha planteado a los clientes que recibirán una extensión al término de su plan igual a los días que no han tenido servicio desde la red de Codetel, sin embargo el **PLAN809** sigue en perfecto funcionamiento desde las demás redes e incluso el servicio sigue activo en la red de **DGTEC**, el cual no ha incumplido con su obligación. De igual forma se le va a ofrecer a

los clientes, que a prorrata se le aplique el crédito que tienen con nosotros a otro servicio o producto, solo si así lo desean. “[...]”.

5. La situación informada a este órgano regulador por **TECNOLOGÍA DIGITAL, S.A.**, en relación a los usuarios de los servicios del “Plan 809”, fue objeto de análisis por parte de la **Gerencia de Protección al Consumidor (GPC)** del **INDOTEL**, la cual elaboró un informe fechado 14 de julio de 2008, en el que se recomienda al Director Ejecutivo de este órgano regulador, lo siguiente:

“Primero: someter al Honorable Consejo Directivo nuestra formal recomendación de ordenar a la prestadora acoger y procesar las solicitudes de usuarios del Plan 809 que expresamente soliciten la cancelación de su contrato, y en consonancia con lo establecido en el Art. 22.4 del Reglamento General de Servicio Telefónico, proceda dentro de los 15 días calendario a partir de la solicitud de cancelación, a devolver al usuario el remanente no utilizado respecto al periodo pagado anticipadamente contabilizando a partir de la referida sentencia.

Segundo: Requerir a **DGTec** la remisión quincenal a este órgano regulador de un informe con detalle de los usuarios que expresamente hayan solicitado la cancelación del servicio contratado con el PLAN 809 durante dicho periodo, y en consecuencia los valores que por este concepto le hayan sido devueltos.”

6. En fecha 23 de julio de 2008, el Consejo Directivo del **INDOTEL**, tomó conocimiento del informe remitido por la **Gerencia de Protección al Consumidor**;

7. El día 29 de julio de 2008, el Director Ejecutivo del **INDOTEL**, mediante comunicación No. 086784, remitió una copia del referido informe a **TECNOLOGÍA DIGITAL, S.A., (DGTEC)**, a fin de que esa prestadora presentara sus comentarios, reparos y observaciones al mismo, para salvaguardar el derecho de defensa que le asiste y previo a que el Consejo Directivo decidiera en torno al caso;

8. El pasado 7 de agosto en curso, **TECNOLOGÍA DIGITAL, S.A., (DGTEC)**, remitió al **INDOTEL** una comunicación emitiendo sus observaciones en respuesta al informe sobre la “Propuesta de Reembolso Usuarios Plan 809 **DGTEC**” de la **Gerencia de Protección al Consumidor** del **INDOTEL**; entre las que se plantean las siguientes:

[...] “Que lo sugerido por el **INDOTEL** sobre iniciar el proceso de reembolso a clientes sería provocar el caos desenfrenado de personas que acudirán a nuestras oficinas cuando se corra la voz que **DGTEC** está devolviendo sumas de dinero a sus clientes “insatisfechos”.

Debemos resaltar que el ejecutar la sugerencia de la **GPC** tendría como resultado el proceso de descapitalización de la empresa, una vez que todos los clientes, insatisfechos o no, van a optar por la devolución de su dinero, partiendo del conocimiento de la idiosincracia del dominicano y sobre todo porque aún existen empresas que ofrecen servicios homólogos al Plan809 sin restricciones alguna. Lo que nos sitúa en una posición desventajosa en el mercado.

El efecto en cadena que todo esto ocasionaría se detendría cuando ya **DGTEC** se encuentre en la total quiebra producto de que todos sus clientes soliciten la cancelación de sus servicios y el reembolso de su balance.

Ciertamente nos toma por sorpresa el informe de la **GPC** cuando **DGTEC** envía al **Indotel** las cartas de las quejas de los clientes en procura de protección del Órgano

Regulador y nos encontramos con todo lo contrario, sugerencias preocupantes que atentan contra la estabilidad económica y moral de la empresa.

En este informe no se ha tomado ni un segundo en consideración la ardua tarea de desarrollo tecnológico de un nuevo producto y la titánica labor e inversión millonaria de mercadeo y ventas para el lanzamiento del DGPHONE, producto ideado para satisfacer las necesidades de los clientes y para subsanar el desastre provocado por Codetel al bloquear el acceso al Plan809 desde su red.

El aceptar la propuesta de la GPC sería cerrar las puertas de DGTEC a la recuperación y estabilidad luego de todos los procesos legales en que se ha visto envuelto. Sería jugar a ser el Tribunal Supremo que decide el destino de nuestra empresa.

Entendemos que es el papel de la Suprema Corte de Justicia el decidir en lo relativo al destino del Plan809 y sus usuarios.

Es importante que la decisión que tenga a bien tomar el Consejo Directivo sea debidamente sopesada analizando todas las situaciones antes expuestas" [...].

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

CONSIDERANDO: Que el denominado "**PLAN 809**", es uno de los servicios prestados por la concesionaria **TECNOLOGÍA DIGITAL, S.A.** (en lo adelante, "**DGTEC**"), al amparo de la concesión otorgada por Resolución No. 026-05 del Consejo Directivo del **INDOTEL**, a los fines de ofrecer servicios de telefonía fija local, larga distancia y servicio de acceso a la red de Internet, en todo el territorio nacional;

CONSIDERANDO: Que los interesados en contratar el "**PLAN 809**" cuentan con tres modalidades de pago: mensual, semestral y anual; que, en cualquiera de las tres modalidades, el pago debe realizarse por adelantado, de conformidad con las informaciones suministradas por la concesionaria **DGTEC**, a través de su página Web;

CONSIDERANDO: Que, a raíz de la ejecución de la sentencia No. 053-2008, de fecha 30 de mayo de año 2008, de la Segunda Sala del Tribunal Contencioso, Tributario y Administrativo, citada en parte anterior de esta resolución, el "**PLAN 809**" no es prestado a sus usuarios con las características originalmente contratadas, lo cual ha generado las quejas y reclamaciones presentadas por estos ante **DGTEC** y ante el Centro de Asistencia al Usuario del **INDOTEL**;

CONSIDERANDO: Que, a consecuencia de la ejecución de la referida sentencia, en la actualidad el "**PLAN 809**" no es prestado a los usuarios que lo contrataron con anterioridad a la misma, con las condiciones de acceso con las que fue contratado el Plan; que, sin lugar a dudas, haciendo un análisis *in concreto* sobre los casos de los usuarios que han reclamado a **DGTEC** la terminación del contrato y la devolución de los montos pagados por adelantado, resulta razonable que, en las condiciones técnicas y económicas indicadas, se reconozca a los usuarios no conformes con las condiciones actuales del servicio, el derecho a poner fin al contrato y reclamar la devolución de los pagos adelantados por servicios que no fueron prestados; que, en este sentido, el artículo 1184 del Código Civil, que es derecho común aplicable a los contratos sinalagmáticos, faculta a los usuarios que han contratado un servicio que no se presta o ejecuta en las condiciones contratadas, para demandar su terminación y el

reintegro de los valores que hubiere pagado por anticipado, estableciendo, textualmente, lo siguiente:

“Art. 1184.- La condición resolutoria se sobreentiende siempre en los contratos sinalagmáticos, para el caso que una de las partes no cumpla su obligación. En este caso no queda disuelto el contrato de pleno derecho. La parte a quien no se cumplió lo pactado, será árbitra de precisar a la otra a la ejecución de la convención, siendo posible, o de pedir la rescisión de aquella y el abono de daños y perjuicios. La rescisión debe pedirse judicialmente, y podrá concederse al demandado un término proporcionado a las circunstancias.”;

CONSIDERANDO: Que mediante comunicación remitida al **INDOTEL** en fecha 4 de julio de 2008, ha sido reconocido por **DGTEC** el gran número de quejas recibidas de parte de los usuarios de este plan, así como de solicitudes de cancelación del contrato;

CONSIDERANDO: Que **DGTEC** califica como “sugerencias preocupantes que atentan contra la estabilidad económica y moral de la empresa”, a la “Propuesta de Reembolso Usuarios Plan 809 **DGTEC**” de la **Gerencia de Protección al Consumidor del INDOTEL**, notificada por este órgano regulador a **DGTEC**, en salvaguarda del derecho de defensa de esta última;

CONSIDERANDO: Que, el literal “c” del artículo 77 de la Ley General de Telecomunicaciones, prescribe entre los objetivos del órgano regulador “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 la presente ley y sus reglamentos”;

CONSIDERANDO: Que el derecho básico que asiste a los usuarios de recibir el servicio pagado o contratado, se encuentra establecido en el artículo 1, literal “j” del **Reglamento para la Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones**, aprobado por Resolución del Consejo Directivo No. 124-05;

CONSIDERANDO: Que por disposición expresa del artículo 101 de la Ley General de Telecomunicaciones, fue dictada la Resolución No. 105-07 del Consejo Directivo del **INDOTEL**, modificada parcialmente por la Resolución 167-07, que aprueba el **Reglamento General del Servicio Telefónico**, el cual consagra el derecho del usuario a la recepción del servicio pagado o contratado, en las condiciones establecidas;

CONSIDERANDO: Que el Reglamento General del Servicio Telefónico establece, en su artículo 5, lo siguiente:

“Artículo 5. Acción regulatoria y de protección contractual.

5.1 El **INDOTEL** vigilará y atenderá especialmente la protección y salvaguardia de los derechos de los usuarios con ocasión de:

(i) La revisión de los contratos.

(ii) La eliminación de cláusulas abusivas en los contratos de servicio, ordenando modificaciones cuando sus estipulaciones sean contrarias al presente Reglamento, afecten los derechos de los usuarios o en los casos en que fuera necesario.

(iii) La declaración de no aplicabilidad a aquellas cláusulas que sean contrarias al presente Reglamento.

(iv) El ejercicio de cualesquiera otras funciones que se le atribuyan para el mejor cumplimiento y aplicación del principio de protección y defensa de los derechos e intereses de los usuarios del servicio telefónico, en el marco del objetivo general de protección del usuario establecido en la Ley No. 153-98. “

CONSIDERANDO: Que al tenor de lo dispuesto en literal m) del artículo 84 de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, el Consejo Directivo se encuentra facultado para adoptar cuantas decisiones sean necesarias para viabilizar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en dicho texto legal;

CONSIERANDO: Que, en virtud de todo lo antes expuesto, es de rigor que este Consejo Directivo haga efectivo el derecho de los usuarios del “Plan 809” que, con motivo del cambio en el acceso al servicio derivado de la ejecución de la sentencia No. 053-2008, de fecha 30 de mayo de año 2008, de la Segunda Sala del Tribunal Contencioso, Tributario y Administrativo, han reclamado a **DGTEC** la terminación del contrato y la devolución de los montos pagados por adelantado, sin que esta concesionaria hubiere obtemperado a realizar las devoluciones correspondientes;

CONSIDERANDO: Que el artículo 75 de la Ley General de los Derechos del Consumidor, No. 358-05, establece que:

“Art. 75.- Quienes presten servicios de cualquier naturaleza están obligados a respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales éstos hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos”.

“Párrafo.- Es obligación de las empresas prestatarias de servicios habilitar un sistema de registro de reclamos y que los mismos sean satisfechos en los plazos establecidos por las leyes especiales o los reglamentos establecidos para el efecto de esta ley.”

CONSIDERANDO: Que, asimismo, el artículo 98 de la Ley No. 358-05, establece entre las obligaciones de los proveedores, las siguientes:

“**Art. 98.-** Obligaciones. Sin perjuicio de otras obligaciones a cargo de los proveedores establecidas en esta ley, en otras normas y/ o que resulten de la contratación, son obligaciones de éstos las siguientes: [...]”

e) Respetar y cumplir las especificaciones, condiciones y términos ofertados o convenidos con el consumidor;”

VISTA: La Ley General de Telecomunicaciones número 153-98, del 27 de mayo de 1998;

VISTA: La Ley General de los Derechos del Consumidor, No. 358-05;

VISTO: El artículo 1184 del Código Civil;

VISTO: El Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución No. 124-05 del Consejo Directivo del **INDOTEL**;

VISTA: La Resolución No. 105-07, de fecha 12 de junio de 2007, modificada parcialmente por la Resolución No. 167-07, que aprueba el Reglamento General del Servicio Telefónico;

VISTA: La Resolución No. 165-07, de fecha 23 de agosto de 2007, mediante la cual se decide sobre la controversia existente entre las concesionarias de servicios públicos de telecomunicaciones **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS C. POR A. y TECNOLOGÍA DIGITAL, S. A. (DGTEC)** en relación con el denominado **Plan 809** comercializado por **TECNOLOGÍA DIGITAL, S. A.**;

VISTA: La Sentencia No. 053-2008 de la Segunda Sala del Tribunal Contencioso, Tributario y Administrativo que revoca la Resolución No. 165-07 del Consejo Directivo del **INDOTEL**;

VISTOS: La comunicación depositada por **DGTEC** ante el **INDOTEL**, con fecha 4 de julio de 2008 y el correo electrónico enviado en fecha 21 de junio del año 2008 por la Gerente Legal de **DGTEC** a la Gerente de Protección al Consumidor del **INDOTEL**;

VISTO: El informe elaborado por la Gerencia de Protección al Consumidor con los datos relativos a las quejas de los usuarios del **"PLAN 809"** y la propuesta reembolso remanente, de fecha 12 de agosto de 2008;

VISTA: La comunicación de fecha 29 de julio de 2008, mediante la cual el Director Ejecutivo del **INDOTEL** remite a la concesionaria **DGTEC** el informe sobre la "Propuesta de Reembolso Usuarios Plan 809", elaborado por la Gerencia de Protección al Consumidor del **INDOTEL**;

VISTA: La comunicación de fecha 7 de agosto del año en curso enviada por la concesionaria **DGTEC** contentiva de sus observaciones al referido informe;

VISTOS: Los casos presentados ante el Centro de Asistencia al Usuario (CAU) del **INDOTEL**, en relación con el "Plan 809" de **DGTEC**;

VISTAS: Las demás piezas relativas al caso;

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

RESUELVE:

PRIMERO: ORDENAR a la concesionaria **TECNOLOGÍA DIGITAL, S. A. (DGTEC)**, acoger y procesar las solicitudes de cancelación del **"PLAN 809"** solicitadas por sus usuarios, reembolsando, según corresponda, la proporción equivalente al periodo pagado por anticipado y no consumido, contabilizado a partir de la fecha de ejecución de la sentencia No. 053-2008, de la Segunda Sala del Tribunal Contencioso, Tributario y Administrativo.

SEGUNDO: ORDENAR a la concesionaria **TECNOLOGÍA DIGITAL, S. A. (DGTEC)**, la remisión quincenal a este órgano regulador, de un informe detallado de los usuarios que expresamente hayan solicitado la cancelación del servicio contratado con el **"PLAN 809"** durante dicho período, y en consecuencia los valores que por este concepto les hayan sido devueltos.

TERCERO: ORDENAR a la Directora Ejecutiva del **INDOTEL** la notificación de copia certificada de la presente resolución a la concesionaria **TECNOLOGÍA DIGITAL, S. A. (DGTEC)**, mediante carta con acuse de recibo, así como su publicación en el Boletín Oficial del **INDOTEL** y en la página informativa que mantiene esta institución en la red de Internet.

CUARTO: DECLARAR que la presente resolución es de obligado cumplimiento, de conformidad con las disposiciones del artículo 99 de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98.

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 dieciocho (18) del mes de noviembre del año dos mil ocho (2008).

Firmados:

Dr. José Rafael Vargas
Secretario de Estado
Presidente del Consejo Directivo

Temístocles Montás
Secretario de Estado de Economía,
Planificación y Desarrollo
Miembro ex officio

Leonel Melo Guerrero
Miembro del Consejo Directivo

David A. Pérez Taveras
Miembro del Consejo Directivo

Juan Antonio Delgado
Miembro del Consejo Directivo

Joelle Exarhakos Casasnovas
Directora Ejecutiva
Secretaria del Consejo Directivo