

INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL)

RESOLUCIÓN NO. 016-03

QUE DICTA LA NORMA QUE REGLAMENTA EL SUMINISTRO DE INFORMACIÓN POR LAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES A LOS USUARIOS DE ESTOS SERVICIOS Y LA PUBLICACIÓN DE SUS OFERTAS, CON LA FINALIDAD DE PRESERVAR EL DERECHO DE LOS USUARIOS A ELEGIR LIBREMENTE.-

El Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), a través del Consejo Directivo, en ejercicio de las atribuciones conferidas por la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98, promulgada en fecha 27 de mayo de 1998, reunido válidamente previa convocatoria, dicta la siguiente **RESOLUCIÓN**:

RESULTA: Que el lunes, 16 de septiembre del 2002, fue publicado en los periódicos “Listín Diario” y “Diario Libre”, la Resolución No. 079-02 emitida por el Consejo Directivo del **INDOTEL** el 5 de septiembre del 2002, mediante la cual se ordenó ***“el inicio del proceso de consulta pública para dictar la norma que reglamenta el suministro de información por las prestadoras de servicios de telecomunicaciones a los usuarios de estos servicios y la publicación de sus ofertas, con la finalidad de preservar el derecho de los usuarios a elegir libremente”*** y cuya parte dispositiva dispone lo siguiente:

PRIMERO: **DISPONER** que, en ejecución del derecho a la información inherente a toda persona, y las disposiciones de la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98 y del Reglamento de Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras de Servicios públicos de Telecomunicaciones, las prestadoras de servicios de públicos de telecomunicaciones deben suministrar una información clara, veraz, oportuna y suficiente, sobre el producto que comercializa y/o sobre la funcionalidad y operación del servicio que presta, ya sea en sus ofertas contenidas en circulares, anuncios y/o publicadas en cualesquiera de los medios de comunicación existentes, y al momento de la contratación, sin menoscabo de que la información en las condiciones antes citadas, debe fluir de parte de las prestadoras hacia sus usuarios, en todo momento, con la finalidad de que el usuario, cliente o cualquier potencial usuario y/o cliente de los servicios de telecomunicaciones pueda tomar una libre, adecuada y

razonable elección sobre la proveedora y/o prestadora y/o los productos y/o servicios que les convengan, así como, para efectuar un uso adecuado de éstos.

SEGUNDO: DISPONER que las prestadoras de servicios de telecomunicaciones deben especificar en las ofertas y al momento de la contratación a los usuarios y/o clientes, como mínimo, las siguientes informaciones:

- a) las características de los productos o servicios ofertados;
- b) el valor total del producto o servicio en pesos dominicanos o su modo de fijación, con indicación de los impuestos que apliquen. Las tarifas deberán estar expuestas a la vista del público, a fin de que le permita de manera efectiva el ejercicio de su derecho a elección, antes de formalizar o perfeccionar el contrato de compra del producto y/o prestación del servicio;
- c) las condiciones de suministro de los productos o de prestación de los servicios. En el caso de que la compra del producto y/o prestación del servicio se convenga a través de cualquier medio de comunicación y/o fuera de los establecimientos de las prestadoras de servicios de telecomunicaciones, estas últimas deberán proveer al usuario constancia de que el producto y/o servicio le ha sido entregado o prestado, mediante cualquier medio escrito, en el cual pueda consignarse el acuse de recibo por el usuario;
- d) Las modalidades o restricciones que apliquen, como es el caso de que la oferta sea limitada, entre otros.

PARRAFO I: Deberá indicarse además en las ofertas publicitadas a través de cualesquiera de los medios de comunicación existentes en el país, la vigencia de las mismas, es decir la fecha de su inicio y finalización. En caso de que las prestadoras deseen poner término a la oferta con anticipación a la fecha de su finalización, deberán comunicarlo al público a través de los mismos medios utilizados originalmente para introducir la oferta.

TERCERO: DISPONER que, las prestadoras de servicios de telecomunicaciones estarán obligadas a cumplir lo ofertado en la publicidad, en anuncios, circulares u otros medios de comunicación y/o difusión.

CUARTO: DISPONER que, las prestadoras de servicios de telecomunicaciones deberán abstenerse de hacer ofertas, que conlleven un cargo automático para el usuario, sin contar con el consentimiento previo del mismo. Tampoco se podrá interpretar el silencio del usuario como aceptación al cargo realizado en su facturación.

QUINTO: DISPONER que, en caso de las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones extiendan a sus usuarios garantías o cualquier otro título equivalente, deberá indicarse en que consiste la misma, sus condiciones, forma, plazo y el lugar en que el usuario podrá hacerla efectiva.

SEXTO: DISPONER que, sobre la base de lo establecido en la letra n) del Reglamento para la Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, sobre el concepto de la publicidad engañosa sobre los productos o servicios ofertados por las prestadoras de servicios de telecomunicaciones, esta se aplica, de manera no limitativa, para todo tipo de información o comunicación de carácter comercial en que se utilicen textos, diálogos, sonidos, imágenes o descripciones que directa o indirectamente, e incluso por omisión, puedan inducir a engaño, error o confusión al usuario sobre las características, condiciones de prestación, comercialización y operación de los productos y/o servicios de telecomunicaciones.

PARRAFO: DISPONER asimismo que, dicha práctica, si es ejecutada por una prestadora de servicios de telecomunicaciones frente a los usuarios y/o consumidores de estos servicios, constituye una competencia desleal, por tanto una falta muy grave, sancionable de conformidad con el artículo 109.1 de la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98.

SEPTIMO: DISPONER que, el incumplimiento de las demás disposiciones contenidas en la presente Resolución constituye una falta muy grave, sancionable de conformidad con la citada Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98.

OCTAVO: OTORGAR un plazo de treinta (30) días calendario, contados a partir de la publicación de la presente resolución en un diario de circulación nacional, para que los interesados presenten las observaciones y comentarios que estimen convenientes sobre el contenido de la misma.

PARRAFO: Los comentarios y observaciones serán recibidos en las oficinas del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), ubicadas en la primera planta del Edificio Osiris, situado en la Avenida Abraham Lincoln No. 962, de esta ciudad, dentro del plazo establecido en este artículo, disponiéndose que no se recibirán observaciones ni comentarios una vez expirado dicho plazo. Se dispone, al mismo tiempo, que todas las observaciones y comentarios sean presentadas por escrito, en idioma español y con las motivaciones correspondientes.

NOVENO: ORDENAR la publicación de la presente resolución en un diario de circulación nacional, así como en el Boletín Oficial del INDOTEL y en la página que mantiene la institución en la red de Internet.

RESULTA: Que en virtud de dicha Resolución se otorgó a los interesados un plazo de treinta (30) días calendario para el depósito de sus comentarios y observaciones a la norma antes citada, de conformidad con el artículo 93 de la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98 y el artículo 7 del Procedimiento para la Celebración de Audiencias Públicas, aprobado mediante Resolución del Consejo Directivo No. 019-01 del 23 de marzo del 2002;

RESULTA: Que haciendo uso del plazo otorgado en la referida Resolución, las empresas **TRICOM, S. A.** y **CODETEL, C. POR A.**, el 16 de octubre del 2002, depositaron en el **INDOTEL** sus respectivos comentarios, en tal virtud,

EL CONSEJO DIRECTIVO, DESPUÉS DE HABER DELIBERADO SOBRE EL TEMA,

CONSIDERANDO: Que entre los comentarios de índole general recibidos de los interesados se alega que la Resolución del Consejo Directivo No. 079-02 constituye *en el corto plazo una potencial sobre-regulación de la publicidad de los servicios de telecomunicaciones*, en tanto que lo acordado en la misma será objeto de regulación, por el Reglamento General de Uso del Servicio Telefónico, el Reglamento de Libre y Leal Competencia para el Sector de las Telecomunicaciones y el Código de Ordenamiento de Mercado, cuando sean aprobados en su momento los dos (2) primeros por el **INDOTEL**, y el restante por el Congreso de la República Dominicana, todos estos proyectos en etapa incipiente;

CONSIDERANDO: Que el **INDOTEL** tiene entre sus funciones legalmente establecidas, reglamentar para complementar el marco regulatorio básico que constituye la Ley No. 153-98, dispuesta para regular la instalación, mantenimiento y operación de redes, la prestación de servicios y la provisión de

equipos de telecomunicaciones, en el país, de tal manera, que no resulta incompatible, sino más bien razonable que el **INDOTEL** en ejercicio de las funciones antes señaladas, disponga la presente Resolución, aplicable para el sector específico de las telecomunicaciones, sobre todo si se toma en consideración que el Proyecto de Código de Ordenamiento de Mercado constituirá *cuando lo apruebe el Poder Legislativo y promulgue el Poder Ejecutivo*, una norma de carácter general;

CONSIDERANDO: Que al efecto, el **INDOTEL** planifica la elaboración y posterior consulta pública con prestadores, clientes y usuarios de un “Reglamento General de Uso del Servicio Telefónico”, instrumento necesario para atribuir responsabilidades específicas a las prestadoras durante el suministro de todo tipo de servicio de telecomunicaciones, a partir de los enunciados legales de continuidad, generalidad, transparencia, igualdad y neutralidad en la contratación de los servicios de telecomunicaciones; no obstante, este Consejo considera prioritario establecer desde este momento, reglas básicas de información para la contratación de los mismos, que influyen sensiblemente en las decisiones de consumo de los usuarios, esto en vista de las numerosas reclamaciones recibidas por clientes en el **INDOTEL**, que versan sobre inconvenientes causados por falta de información sobre los términos de contratación y ofertas presentadas por las Prestadoras de Servicios de Telecomunicaciones;

CONSIDERANDO: Que es criterio del **INDOTEL**, que la determinación de estas reglas de información resultan beneficiosas a prestadoras y usuarios de los servicios ya que proponen pautas básicas para su prestación, que reducen el riesgo de una incorrecta interpretación y que deberán reducir el volumen de quejas y reclamaciones por esta causa, toda vez que las empresas ajusten sus mecanismos de comunicación de ofertas a las nuevas disposiciones;

CONSIDERANDO: Que efectivamente el **INDOTEL** estudia y elabora un Reglamento de Libre y Leal Competencia, a fin de reglamentar las disposiciones sustantivas de los artículos 1 y 8 sobre prácticas restrictivas a la competencia y conceptos conexos. No obstante, dicha propuesta reglamentaria aún no ha sido sometida al proceso de consulta pública, por lo que resulta improcedente la discusión de sus términos a la luz de la presente resolución;

CONSIDERANDO: Que es importante esclarecer que las políticas de competencia y de defensa al consumidor son complementarias; por tanto, el hecho de que el **INDOTEL** disponga de dos actos administrativos para regular los aspectos de competencia y consumo, no resulta un contrasentido, ni una sobre-reglamentación aún en la eventualidad de que estas establezcan disposiciones preventivas y sancionadoras sobre una misma práctica comercial, pues versan sobre hechos jurídicos distintos; la relación entre competidores y la relación de una prestadora con los usuarios;

CONSIDERANDO: Que resulta improcedente la referencia a la propuesta texto de Anteproyecto de Código de Ordenamiento de Mercado, para oponer la presente propuesta reglamentaria, toda vez que, dicho documento, además de ser un proyecto de ley, a la fecha, se encuentra en proceso de elaboración y discusión en las instancias del Poder Ejecutivo;

CONSIDERANDO: Que la propuesta regulatoria del **INDOTEL** contenida en la Resolución No. 079-02, tendente a la reglamentación del suministro de información por las prestadoras de servicios de telecomunicaciones a los usuarios de estos servicios y la publicación de sus ofertas, tiene por objetivo trazar lineamientos sustanciales, a fin de que el usuario pueda obtener la información necesaria y veraz, para la elección de la prestadora y el producto y/o servicio que a su juicio le convenga, como medida precautoria para que en las conductas y actuaciones de las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, no converjan las condiciones que tipifican una práctica desleal a la luz de la Ley No. 153-98 y sus reglamentos;

CONSIDERANDO: Que entre los comentarios puntuales recibidos sobre la propuesta regulatoria examinada, se alega, que debe considerarse, 1) la gradualidad de la implementación de la resolución, en cuanto a la gravedad de las faltas, en el sentido de que las faltas, en una primera fase de un (1) año por lo menos de la implementación de la Resolución, no se consideren en ningún caso como muy graves; 2) la tipificación de la falta con mayor nivel de detalles; y 3) la delimitación de las responsabilidades de las prestadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones frente a los distribuidores y revendedores de estos servicios, en lo que concierne al literal c) del ordinal segundo de la Resolución;

CONSIDERANDO: Que en lo que concierne a las violaciones de las disposiciones adoptadas en la Resolución No. 079-02, que se examina, estas tipifican las practicas definidas en la Ley General de Telecomunicaciones como desleales; por cuanto la oferta de información confusa e imprecisa por parte de las prestadoras de los servicios de telecomunicaciones a los usuarios, puede confundirles y/o procurarles una ventaja ilícita a las prestadoras; conducta que se encuentra tipificada como desleal, conforme la definición de práctica desleal provista por el artículo 1 de la ley 153-98;

CONSIDERANDO: Que dicha publicidad imprecisa y confusa, lesiona, por igual el derecho a la libre elección del usuario, y permite desarrollar ventajas de origen ilícito, sobre los competidores;

CONSIDERANDO: Que en lo relativo a la sugerencia de que se tipifique con mayor detalle las faltas estipuladas en la Resolución de marras, este Consejo Directivo entiende que en el caso de la especie, no obstante, se tomaron las previsiones con el detalle descriptivo de los elementos indispensables en la presentación de una clara obligación de hacer para las prestadoras, cuya

violación total o parcial generará una falta sancionable en la forma antes indicada;

CONSIDERANDO: Que a fines de garantizar la efectividad y el cumplimiento de las disposiciones de la Resolución que se examina, este Consejo Directivo ha considerado extender el ámbito de aplicación de esta resolución a los representantes de las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, agentes revendedores, distribuidores o cualquier persona autorizada para comercializar al público los servicios de telecomunicaciones, en vista de que ellos constituyen un canal importante de comercialización al público de los productos y/o servicios de telecomunicaciones, en tanto que proveen a los clientes finales de estos productos y/o servicios, de diversidad de ofertantes para elegir los mismos;

CONSIDERANDO: Que asimismo se recibieron, comentarios al ordinal primero (1ero.) de la Resolución No. 079-02 que versan sobre, 1) el establecimiento de un límite de tiempo para entrega de la información que deberán disponer las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones a sus clientes y/o usuarios, sugiriendo que se incluya en dicho texto, que la información esté disponible en el “horario de consulta” previsto por las empresas; 2) la definición de consumidor razonable o la eliminación en caso de no incluir dicha definición, lo relativo a la “razonabilidad” en la elección de las decisiones que pueda tomar el consumidor; así como, 3) eliminar de la parte in fine del ordinal primero (1ero.) el “uso adecuado” que a partir de la información ofrecida por las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones puedan hacer los clientes y/o usuarios de estos servicios;

CONSIDERANDO: Que como resultado de la ponderación de los comentarios antes citados, este Consejo Directivo entiende viable delimitar, en el tiempo, la disponibilidad de la información que las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, deben suministrar a sus potenciales clientes y usuarios, incluyendo en el texto contemplado en el dispositivo primero de la Resolución, que la información que debe fluir de las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones ***deberá estar disponible al público durante el horario de trabajo de las empresas, así como eliminando el calificativo “razonable” al referirse al usuario,***

CONSIDERANDO: Que el concepto de usuario de los servicios de telecomunicaciones (establecida en el artículo 1 de la Ley No. 153-98) ha sido definido resaltando su calidad de consumidor, el cual en adición a lo apuntado en dicha definición, es aquella persona natural o jurídica que adquiere un bien para fines personales, familiares o de entorno inmediato; de tal manera que es atendible el pedimento de eliminar el calificativo de “consumidor razonable” y circunscribir la imposición de estas medidas reglamentarias, a todo persona sujeta de los derechos que conforme a la Ley No. 153-98, definen al usuario, en sentido lato, al consumidor, conforme lo definimos en la presente resolución;

CONSIDERANDO: Que en el dispositivo primero de la Resolución No. 079-02, se dispone que el suministro de información veraz, clara, oportuna y suficiente a los usuarios, clientes o cualquier potencial usuario y cliente de los servicios de telecomunicaciones le permitirá a estos últimos, en primer lugar, elegir libre y adecuadamente sobre la proveedora y/o prestadora y/o los productos y/o servicios que les convengan, y en segundo lugar, hacer un uso adecuado de los productos y/o servicios que convengan, ***de lo cual resulta descartar que con lo anterior se esté traspasando a la proveedora y/o prestadora del producto y/o servicio, la obligación del uso adecuado del mismo, lo cual solo compete a su usuario, a partir de la información que se le suministre sobre su funcionalidad y operación;***

CONSIDERANDO: Que el sentido de la disposición antes citada, es evitar las diferencias derivadas de la falta de información oportuna a los usuarios y clientes, sobre el funcionamiento del producto y/o servicio;

CONSIDERANDO: Que en cuanto al ordinal segundo de la Resolución No. 079-02, se recibieron comentarios, que sugieren la eliminación de la exigencia de que las prestadoras de servicios de telecomunicaciones, provean al usuario constancia de que el producto y/o servicio le ha sido entregado o prestado, mediante cualquier medio escrito, en el cual pueda consignarse el acuse de recibo del usuario, debido a que esto afectaría la libertad de las formas en las relaciones contractuales. En este respecto, este Consejo Directivo considera realizar las modificaciones que correspondan a fin de que la parte in fine de la letra c) del ordinal examinado, disponga que la constancia de que el producto y/o servicio le ha sido entregado o prestado mediante acuse de recibo suscrito por éste último, solo será requerido en los casos en que sea técnicamente factible, a fin de salvaguardar las situaciones reseñadas de la contratación vía telefónica;

CONSIDERANDO: Que con relación al criterio y sustento utilizado para dictar la Resolución No. 079-02 que dio inicio al proceso de consulta pública para dictar la norma que reglamenta el suministro de información por las prestadoras de servicios de telecomunicaciones a los usuarios de estos servicios y la publicación de sus ofertas, con la finalidad de preservar el derecho de los usuarios a elegir libremente, el **INDOTEL** mantiene los mismos criterios esbozados en la Resolución de marras, los cuales aparecen copiados a seguidas de este considerando;

CONSIDERANDO: Que de acuerdo con la Declaración Universal de los Derechos Humanos en su artículo 19, y el artículo 13 inciso 1 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos, conocida como el Pacto de San José de Costa Rica, el derecho a la información constituye un derecho inherente a la persona;

CONSIDERANDO: Que el reconocimiento del derecho a la información busca garantizar que las personas tengan “la libertad de buscar, *recibir* y difundir informaciones e ideas de toda índole, sin consideración de fronteras, ya sea oralmente, por escrito o en forma impresa o artística o por cualquier otro procedimiento de su elección¹”

CONSIDERANDO: Que el derecho a la información ha sido catalogado por la Organización de las Naciones Unidas como “un derecho fundamental del hombre y **piedra de toque de todas las libertades**²”;

CONSIDERANDO: Que el derecho a la información “es un derecho que expresa la tendencia natural del hombre hacia el conocimiento³”, por lo cual a “**toda persona se le debe la información de la verdad como exigencia de su ser personal**⁴”;

CONSIDERANDO: Que en vista de lo antes expuesto se define el derecho de la información como aquel ***derecho fundamental que tiene toda persona a ser informada y a informarse de la verdad, para juzgar por sí misma sobre la realidad con conocimiento suficiente***, es decir, **que a partir de la información se conforman los valores, las creencias y los conocimientos, y de la suma de esos valores, creencias y conocimientos se suele derivar la conducta**⁵;

CONSIDERANDO: Que el derecho a la información resulta ser uno de los pilares en los cuales se sustenta el derecho de los consumidores, sea de productos o de servicios; que dentro de ese contexto es definido como el derecho del consumidor a recibir de los proveedores toda la información necesaria para hacer una elección y, en consecuencia, un uso o consumo luego de haber sido adecuadamente informado sobre los productos y/o servicios ofertados;

CONSIDERANDO: Que al respecto, el derecho al consumidor ha sido definido como “el conjunto de normas o reglas orientadas a garantizar la protección del consumidor, *ya sea antes de su compromiso, ya sea en las condiciones de ese acuerdo, o en la ejecución misma del contrato*⁶”;

¹ Artículo 13 inciso I de la Convención Americana sobre Derechos Humanos.

² Resolución de la Organización de las Naciones Unidas – O.N.U.- No. 59 de fecha 14 de diciembre de 1946.

³ Doris Réniz Caballero, Los Derechos de la Información y de la Comunicación, página 19, Konrad Adenauer Stiftung, AIDIC, Pontificia Universidad Javeriana, 2002.

⁴ Caballero, Doris Réniz, Los retos del derecho a la información en el siglo XXI, conferencia dictada en el primer congreso centroamericano de derecho a la información realizado en San José, Costa Rica.

⁵ Montaner, Carlos Alberto, Estudios básicos de Derechos Humanos III, IIDH y Comisión de la Unión Europea, Primera Edición, San José, 1995.

⁶ Vocabulario jurídico, Henri Capitant. Editorial Temis. 1995. Pág. 210.

CONSIDERANDO: Que es práctica internacional reconocida la regulación en este sentido mediante la promulgación de leyes específicamente encargadas de la protección de los consumidores, no obstante lo cual, nuestro país no cuenta aún con un marco legal general dedicado a la protección de los consumidores, entre los cuales se encuentran los usuarios de servicios de telecomunicaciones;

CONSIDERANDO: Que la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98 constituye una norma legal especial, referida al sector de las telecomunicaciones, que contiene principios y reglas tendentes a defender a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones;

CONSIDERANDO: Que la concepción de usuario de los servicios de telecomunicaciones (establecida en el artículo 1 de la Ley No. 153-98) incluye el concepto de consumidor, el cual implica la acción de adquirir o recibir un producto o servicio para satisfacción de sus necesidades sociales y humanas, tanto mediatas como inmediatas⁷;

CONSIDERANDO: Que en adición, a la existencia de normas tendentes a defender a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, dentro del ordenamiento jurídico que regula las telecomunicaciones a nivel nacional, Ley No. 153-98 y su reglamentación se encuentran disposiciones como las contenidas en la letra a) del artículo 78 de dicha Ley, las cuales otorgan a esta entidad, en su calidad de órgano regulador de las telecomunicaciones, amplia facultad reglamentaria para dictar las normas, tanto de alcance general, como de alcance particular, que estime necesarias a fin de lograr los objetivos de interés público y social de la referida Ley; entre los cuales se encuentra la tutela al derecho del usuario de los servicios de telecomunicaciones a elegir la prestadora que a su criterio le convenga, como una garantía de interés público y social;

CONSIDERANDO: Que entre los principios generales en que se fundamenta la protección de los usuarios en el contexto de la Ley No. 153-98 se encuentran los siguientes: continuidad, generalidad, igualdad, neutralidad y transparencia, este último de singular importancia en el tema que nos ocupa, ya que consiste en que ***las operadoras ofrezcan el servicio de tal manera que, todos los potenciales usuarios puedan tener conocimiento previo, de todas y cada una de las condiciones técnicas y económicas relacionadas con sus prestaciones, conforme dispone el artículo 1 de dicha Ley;***

CONSIDERANDO: Que asimismo, la Ley No. 153-98 consagra reglas directas para proteger a los usuarios, así como normas para promover la competencia en el mercado de las telecomunicaciones, ya que en la medida en que el mercado de estos servicios se haga más competitivo produce beneficios a los usuarios o consumidores de los servicios de telecomunicaciones;

⁷ G. Cabanellas, Diccionario Enciclopédico de Derecho Usual, Editorial Heliasta, 1997, 25 a Edición.

CONSIDERANDO: Que al efecto, entre los objetivos de interés público y social de la Ley No 153-98 se encuentra, la garantía de libre acceso a los servicios públicos de telecomunicaciones, *en condiciones de transparencia y de no discriminación por parte de los prestadores y los usuarios de servicios de telecomunicaciones, los generadores y receptores de información y los proveedores y usuarios de servicios de información, contemplada como el acceso al servicio en sí, y como el derecho que del usuario a elegir el prestador que a su criterio le convenga*, de conformidad con el inciso iii) del literal a) y literal c), respectivamente, del artículo 3 de la referida Ley No. 153-98,;

CONSIDERANDO: Que a fin de que el usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones pueda hacer una libre y sana elección de la prestadora y el servicio que a su criterio le convenga, en ejercicio de los derechos resguardados en la Ley No. 153-98 antes mencionados, el Reglamento de Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, en su artículo 1 establece como uno de los derechos de los usuarios, *el derecho a recibir de las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, en todo momento información clara y detallada acerca de los servicios ofrecidos y tarifas vigentes, así como los diferentes planes y opciones de servicios disponibles*, a fin de que los usuarios dispongan de toda la información necesaria para que sus decisiones de consumo sean tomadas en base a información cierta;

CONSIDERANDO: Que, el tema del derecho de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones a la información respecto de los productos y servicios que ofrecen las prestadoras de servicios de telecomunicaciones, ha sido abordado con mucho asidero en el marco internacional, como lo demuestra una de las ponencias presentadas en el II Encuentro Iberoamericano de Operadores y Consumidores de Servicios de Telecomunicaciones, celebrado en Madrid, en noviembre del 2001, cuando expone que *“los usuarios de servicios de telecomunicaciones tienen el derecho a recibir información sobre los mismos y ésta debe ser clara, completa, verdadera, suficiente y que se entregue en el momento oportuno, permitiendo que se puedan establecer reglas de juego claras entre el consumidor y el operador, que se debe cuidar que la publicidad de los servicios no induzca a error o engaño al consumidor”*⁸;

CONSIDERANDO: Que para que un usuario pueda recibir un servicio de telecomunicaciones requiere de una conexión a las redes de las prestadoras de los servicios, para lo cual es necesario suscribir el correspondiente contrato de prestación de servicios, que es una convención resultante del acuerdo de voluntades (prestadora y usuario) y que tiene por efecto crear obligaciones

⁸ Collado, Claudia, Los derechos del Consumidor de Telecomunicaciones en América Latina, Ponencia presentada en el II encuentro Iberoamericano de Operadores y Consumidores de Servicios de Telecomunicaciones (Madrid, noviembre de 2001).

derivadas de la prestación del servicio para las prestadoras de los mismos y la remuneración así como las obligaciones respecto del uso del servicio por parte del usuario;

CONSIDERANDO: Que al efecto, **esta manifestación de voluntad debe ser libre, debe existir y ser sana** como condiciones “*sine qua non*” para la validez del contrato, de conformidad con las disposiciones de nuestro Código Civil; las cuales imperan y se les oponen a los co-contratantes en la formación de estos actos jurídicos;

CONSIDERANDO: Que cuando la voluntad existe, su eficacia está sometida a la ausencia de vicios del consentimiento, identificados en nuestro Código Civil en el artículo 1109, como el error, la violencia y el dolo, **definiéndose el error como la opinión contraria a la realidad**⁹;

CONSIDERANDO: Que en la tendencia regulatoria en este sentido busca, la manifestación de “**voluntad de los consumidores sea clara y libre, para lo cual han recurrido a requerir a los prestadores y/o vendedores información sobre las características esenciales de los productos o servicios ofertados** y hasta imponer a ciertos prestadores un deber de informe y consejo”¹⁰;

CONSIDERANDO: Que, en vista de todo lo antes expuesto, este Consejo Directivo ha constatado que, el *ejercicio libre de un derecho*, como es el de elegir la prestadora y el servicio de telecomunicaciones que a criterio del usuario le convenga, está sustentado, no solamente en el derecho a la información, derecho fundamental del ser humano, pilar del derecho del consumidor y garante de una manifestación de voluntad sana y libre, que fue desarrollado previamente, sino también en la libertad de empresa, comercio e industria consagrado en el artículo 8 relativo a los Derechos Individuales y Sociales de la persona humana, de la Constitución de nuestra República, en la medida en que no podrán establecerse monopolios, salvo en provecho del Estado o de instituciones estatales, lo que garantiza el derecho del consumidor o usuario de elegir entre las distintas alternativas que ofrece el mercado; lo cual no sería posible en un mercado monopólico;

CONSIDERANDO: Que de lo anterior resulta que, el artículo 8.2 de la Ley No. 153-98 prohíba y condene que los prestadores de servicios públicos de telecomunicaciones realicen prácticas que **limiten, impidan o distorsionen el derecho del usuario a la libre elección**;

CONSIDERANDO: Que en el Centro de Asistencia a los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones del **INDOTEL** se han recibido quejas de usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones sobre las

⁹ Courbe, Patrick, Introduction Générale au droit, mementos dalloz, troisieme edition, 1992.

¹⁰ Idem anterior.

publicaciones de las ofertas autorizadas por las prestadoras sobre sus productos y/o servicios, a través de los diversos medios de comunicación, en el entendido de que las mismas no indican su fecha de vigencia, no hacen alusión a las limitaciones y/o restricciones que aplican, ni a las tarifas envueltas; asimismo, se han quejado de que las ofertas publicitadas han generado errores en los destinatarios de la misma, al indicar que los datos contenidos en la publicidad no corresponden con la realidad, una vez han contratado el servicio como respuesta a la oferta publicitada;

CONSIDERANDO: Que por otro lado, los usuarios se han quejado de que, al momento de la contratación, las prestadoras no les han suministrado toda la información que el consumidor necesita para efectuar la elección del producto o servicio de telecomunicaciones de que se trate, conforme sus mejores intereses;

CONSIDERANDO: Que en vista de lo anterior, el **INDOTEL** ha monitoreado, las publicaciones de las ofertas realizadas por las distintas prestadoras de servicios de telecomunicaciones en los medios de comunicación escrita, y pudo comprobar que, salvo ciertas excepciones, en su mayoría carecían de informaciones que, desde el punto de vista del usuario y/o potencial cliente de esos servicios, fueran relevantes e incidentes en la determinación de su voluntad, al elegir la prestadora y/o producto y/o servicio determinado, así como tampoco indicaban la vigencia de la oferta y si las restricciones aplicables en cada caso;

CONSIDERANDO: Que se justifica la intervención del **INDOTEL**, como entidad estatal descentralizada, en el ***establecimiento de condiciones, a fin de que las prestadoras provean información relevante a los usuarios, cuando en el mercado de las telecomunicaciones que ella regula***, no se cumplan algunas de las condiciones que son necesarias para que el mercado asigne eficientemente sus recursos, de forma tal que los consumidores puedan disponer de toda la información necesaria para la toma de decisiones de consumo;

CONSIDERANDO: Que es labor del **INDOTEL**, en su calidad de órgano regulador, intervenir para que las decisiones de consumo de los usuarios y/o clientes de servicios de telecomunicaciones, sean adoptadas en base a información cierta, tomando en cuenta el ***supuesto de información asimétrica*** que se perfecciona “cuando ambas partes están en posición completamente desigual, a la hora de contratar, en cuanto a las condiciones de la operación del producto o servicio” ¹¹, como es el caso para el mercado de las telecomunicaciones;

¹¹ Ariño Ortiz, Gaspar, La regulación Económica, Teoría y Práctica de la Regulación para la Competencia, editorial Abaco de Rodolfo Depalma.

CONSIDERANDO: Que es propósito del **INDOTEL**, como órgano regulador de las telecomunicaciones en el país, establecer reglas destinadas a disciplinar la actividad del suministro de información clara, veraz, suficiente y oportuna, por parte de las prestadoras, en favor de los usuarios de servicios de telecomunicaciones; a los efectos de que, el derecho a elegir de los usuarios sobre el consumo de estos productos o servicios sea ejercido libremente de acuerdo con las disposiciones de la Ley No. 153-98 y sus reglamentos; procurándose concretar por su intermedio, el bien común, es decir, no solo de estos últimos sino también de las prestadoras, en tanto que la reglamentación incentiva la disminución de las diferencias entre ambos agentes, posibilitando la continuidad del desarrollo del sector;

CONSIDERANDO: Que lo anteriormente expuesto es congruente con dos (2) de los objetivos del **INDOTEL**, relativos a: 1) garantizar la existencia de una competencia sostenible, leal y efectiva, en la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, y 2) defender y hacer efectivos los derechos de los clientes, usuarios y prestadores de dichos servicios, dictando los reglamentos pertinentes; haciendo cumplir así, 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, más aún si se toma en consideración que, entre las obligaciones del **INDOTEL** se encuentra, **dictar un Reglamento General del Servicio Telefónico y de otros servicios, que regule las relaciones entre los concesionarios de esos servicios y sus clientes y usuarios, garantizando sus derechos y estableciendo sus obligaciones**, de conformidad con el artículo 101.1 de la Ley No. 153-98;

CONSIDERANDO: Que es importante resaltar que la Ley No. 153-98 considera una práctica desleal, **toda acción deliberada** tendente a perjudicar o eliminar los competidores y/o **confundir al usuario** y/o procurarse una ventaja ilícita, **como la publicidad engañosa o falsa** destinada a impedir o limitar la libre competencia, conforme su artículo 1;

CONSIDERANDO: Que conforme la letra n) del artículo 1 del Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, se entiende por publicidad engañosa, **todo tipo de publicidad, cuyo contenido induzca o 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 numeración tenga carácter limitativo, sino puramente enunciativo;

CONSIDERANDO: Que se entiende por publicidad engañosa, y así lo ha expresado el Consejo de las Comunidades Europeas, aquella que, de cualquier manera, incluida su presentación, o en razón de la inexactitud de los datos

sustanciales contenidos en ella, o por su ambigüedad, omisión u otras circunstancias, induce o puede inducir a error a sus destinatarios¹²;

CONSIDERANDO: Que las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones tienen la obligación de publicar y exponer al público las tarifas que apliquen en cada servicio, so pena de ser sancionadas, de conformidad con lo establecido en el artículo 106 de la Ley No. 153-98, cuando señala que, constituye una falta grave la no publicación o exposición al público de las tarifas vigentes en cada servicio;

CONSIDERANDO: Que en adición a todo lo antes expuesto, esta entidad entiende que, para lograr la aplicación de manera precisa y transparente, de los principios y derechos de los usuarios, prescritos por la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98 y el Reglamento de Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, así como para garantizar la estabilidad en el marco jurídico aplicable a las telecomunicaciones, es necesario disponer la reglamentación correspondiente, que preserve el derecho del usuario de obtener la información, necesaria y veraz, para la elección de la prestadora y el producto y/o servicio, que a su juicio le convenga y que informe y delimite de manera precisa las obligaciones de las prestadoras de servicios de telecomunicaciones en este sentido;

CONSIDERANDO: Que en función de lo dispuesto por el Artículo 84 de la Ley No. 153-98, el Consejo Directivo del **INDOTEL** tiene la facultad de tomar cuantas decisiones sean necesarias, a fin de viabilizar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la misma, y garantizar así la administración y regulación eficiente del sector de las telecomunicaciones de la República Dominicana, entre ellas, medidas tendentes a garantizar los derechos de los usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones;

CONSIDERANDO: Que la letra r del artículo 105 de la Ley No. 153-98, establece que, cualquier otra acción de las operadoras que, a juicio del Consejo Directivo del **INDOTEL**, atente en forma notoria y deliberada en contra de los principios de libertad de prestación de servicios y libre competencia garantizados en la referida Ley, podrá ser tipificada como falta muy grave;

VISTA: La Resolución del Consejo Directivo del **INDOTEL** No. 079-02, de fecha 5 de septiembre del 2002, que ordenó el inicio de consulta pública de la norma que reglamenta el suministro de información por las prestadoras de servicios de telecomunicaciones a los usuarios de estos servicios y la publicación de sus ofertas, con la finalidad de preservar el derecho de los usuarios a elegir libremente;

¹² Directiva 84/450/CEE del Consejo, de 10 de septiembre de 1984.

VISTAS: Las publicaciones en el Listín Diario y Diario Libre llevadas a cabo el 16 de septiembre del 2002, de la Resolución No. 079-02 antes citada;

VISTOS: Los comentarios recibidos de **TRICOM, S. A.** y **CODETEL, C. POR A.** en fecha 16 de octubre del 2002 relacionados con la Resolución No. 079-02 antes citada;

VISTAS: Las demás piezas que conforman el expediente;

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

RESUELVE:

PRIMERO: DISPONER que, en ejercicio del derecho a la información inherente a toda persona, las disposiciones de la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98 y del Reglamento de Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, las prestadoras de servicios de públicos de telecomunicaciones, los representantes de estas últimas, los agentes revendedores, distribuidores o cualquier persona autorizada para comercializar al público los servicios de telecomunicaciones, deben suministrar una información clara, veraz, oportuna y suficiente, sobre el producto que comercializa y/o sobre la funcionalidad, condiciones de prestación y operación del servicio que presta, ya sea en sus ofertas contenidas en circulares, anuncios y/o publicadas en cualesquiera de los medios de comunicación existentes y las informaciones que se dirijan a los usuarios así como al momento de la contratación, sin menoscabo de que la información en las condiciones antes citadas, debe fluir de parte de ellos hacia sus usuarios y/o clientes, a través de cualquier medio disponible, cuando menos en horas laborables, salvo en eventos o situaciones extraordinarias en donde se prevea la extensión de dicho horario, con la finalidad de que el usuario, cliente o cualquier potencial usuario y/o cliente de los servicios de telecomunicaciones pueda hacer una libre y adecuada elección sobre la proveedora y/o prestadora y/o los productos y/o servicios que les convengan, así como, para efectuar un uso adecuado de éstos.

SEGUNDO: DISPONER que las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, los representantes de estas últimas, agentes revendedores, distribuidores o cualquier persona autorizada para comercializar al público los servicios de telecomunicaciones, deben especificar en las ofertas y al momento de la contratación a los usuarios y/o clientes, como mínimo, las siguientes informaciones:

- a) las características de los productos o servicios ofertados;

- b) el valor total del producto o servicio en pesos dominicanos o su modo de fijación, con indicación de los impuestos que apliquen. Los precios de los productos, tarifas de los servicios deberán estar expuestas a la vista del público, a fin de que le permita de manera efectiva el ejercicio de su derecho a elección, antes de formalizar o perfeccionar el contrato de compra del producto y/o prestación del servicio;
- c) las condiciones de suministro de los productos o de prestación de los servicios. En el caso de que la compra del producto y/o prestación del servicio se convenga a través de cualquier medio de comunicación y/o fuera de los establecimientos de las prestadoras de servicios de telecomunicaciones, los representantes de estas últimas, agentes revendedores, distribuidores o cualquier persona autorizada para comercializar al público los servicios de telecomunicaciones, estos últimos deberán proveer al usuario constancia de que el producto y/o servicio le ha sido entregado o prestado, mediante cualquier medio escrito, en el cual pueda consignarse el acuse de recibo por el usuario, siempre que sea técnicamente factible.
- d) Las modalidades o restricciones que apliquen, como es el caso de que la oferta sea limitada, entre otros.

PARRAFO: Deberá indicarse además en las ofertas publicitadas a través de cualesquiera de los medios de comunicación existentes en el país, la vigencia de las mismas, es decir la fecha de su inicio y finalización. En caso de que las oferentes deseen poner término a su oferta con anticipación a la fecha de su finalización, deberán comunicarlo al público a través de los mismos medios utilizados originalmente para introducir la oferta.

TERCERO: DISPONER que, las prestadoras de servicios de telecomunicaciones, los representantes de estas últimas, agentes revendedores, distribuidores o cualquier persona autorizada para comercializar al público los servicios de telecomunicaciones, estarán obligadas a cumplir lo ofertado en la publicidad, en anuncios, circulares u otros medios de comunicación y/o difusión .

CUARTO: DISPONER que, las prestadoras de servicios de telecomunicaciones deberán abstenerse de hacer ofertas, que resulten en un cargo automático para el usuario, sin contar con el consentimiento previo y por escrito del mismo. Tampoco se podrá interpretar el silencio del usuario como aceptación al cargo realizado en su facturación.

QUINTO: DISPONER que, en caso de las prestadoras de servicios de telecomunicaciones extiendan a sus usuarios garantías, regalías, premios o cualquier otro título equivalente, deberá indicarse en que consiste la misma, sus condiciones, forma, plazo y el lugar en que el usuario podrá hacerla efectiva.

SEXTO: DISPONER que, según lo establecido en la letra n) del Reglamento para la Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, sobre el concepto de la publicidad engañosa sobre los productos o servicios ofertados por las prestadoras de servicios de telecomunicaciones, los representantes de estas últimas, agentes revendedores, distribuidores o cualquier persona autorizada para comercializar al público los servicios de telecomunicaciones, esta se aplica, de manera no limitativa, para todo tipo de información o comunicación de carácter comercial en que se utilicen textos, diálogos, sonidos, imágenes o descripciones que directa o indirectamente, e incluso por omisión, puedan inducir a engaño, error o confusión al usuario sobre las características, condiciones de prestación, comercialización y operación de los productos y/o servicios de telecomunicaciones.

PARRAFO: DISPONER asimismo que, la realización de la práctica descrita en el párrafo anterior por parte de una prestadora de servicios de telecomunicaciones, agentes revendedores, distribuidores o cualquier persona autorizada para comercializar al público los servicios de telecomunicaciones, frente a los usuarios y/o consumidores de estos servicios, constituye una práctica de competencia desleal, por tanto una falta muy grave, sancionable de conformidad con el artículo 109.1 de la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98 y será dirimida según las disposiciones del artículo 36 Reglamento para la Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

SEPTIMO: DISPONER que, el incumplimiento de las demás disposiciones contenidas en la presente Resolución constituye una falta muy grave, sancionable de conformidad con la citada Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98.

OCTAVO: DISPONER la publicación in extenso de la presente resolución en un periódico de circulación nacional, en el Boletín Oficial del **INDOTEL** y en la página que mantiene la institución en la red de Internet.

Así ha sido aprobada, adoptada y firmada la presente Resolución por el Consejo Directivo, hoy día dieciséis (16) del mes de enero del año dos mil tres (2003).

Lic. Orlando Jorge Mera
Presidente del Consejo Directivo
Secretario de Estado

Lic. Rafael Calderón
Secretario Técnico de la Presidencia
Miembro del Consejo Directivo

Margarita Cordero
Miembro del Consejo Directivo

Licda. Sabrina de la Cruz Vargas
Miembro del Consejo Directivo

Ing. José Delio Ares Guzmán
Director Ejecutivo
Secretario del Consejo Directivo