

**INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES
(INDOTEL)**

RESOLUCIÓN NO. 031-01

QUE ORDENA EL INICIO DEL PROCESO DE CONSULTA PUBLICA PARA DICTAR EL “REGLAMENTO PARA LA SOLUCION DE CONTROVERSIAS ENTRE LOS USUARIOS Y LAS PRESTADORAS DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DE TELECOMUNICACIONES”.

El Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones, a través del Consejo Directivo y de conformidad con las disposiciones combinadas de los Artículos 78 y 84 de la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98, del 27 de mayo de 1998, ha dictado la siguiente RESOLUCIÓN:

CONSIDERANDO: Que el Artículo 78 de la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98, en su acápite g) establece como función del órgano regulador dirimir, de acuerdo a los principios de la misma Ley y sus reglamentaciones y en resguardo del interés público, las diferencias que pudieran surgir entre los prestadores de servicios de telecomunicaciones entre sí y con sus usuarios.

CONSIDERANDO: Que el Artículo 79 de la Ley General de Telecomunicaciones dispone que los reglamentos establecerán los mecanismos de solución de controversias y protección al usuario por ante Cuerpos Colegiados, a los cuales deberán acudir las partes.

CONSIDERANDO: Que la Resolución 26-00, emitida en fecha 25 de octubre del año dos mil (2000), por el Consejo Directivo del INDOTEL, ordena la creación y puesta en operación de un Centro de Asistencia a los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones e instruye a la Gerencia de Defensa de la Competencia y Protección al Consumidor y a la Gerencia de Políticas Regulatorias para que elaboren un reglamento que establezca el procedimiento de recepción, procesamiento y solución de los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones por ante las prestadoras de tales servicios.

CONSIDERANDO: Que la referida Resolución 26-00, ordenó a las Prestadoras de Servicios Públicos de Telefonía, de Difusión por Cable y de Servicios de Valor Agregado, que en un plazo no mayor de quince (15) días contados a partir de la publicación de dicha Resolución, enviaran una relación detallada, por escrito, de sus respectivos procesos de recepción y manejos de reclamos de sus usuarios.

CONSIDERANDO: Que la Resolución 30-00, emitida en fecha 13 de noviembre del año dos mil (2000) por el Consejo Directivo del INDOTEL, instruyó a la Gerencia de Defensa a la Competencia y Protección al Consumidor para que procediera a elaborar un reporte estadístico que reflejare los datos cuantitativos y cualitativos de las informaciones y quejas presentadas ante el Centro de Asistencia al Usuario de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

CONSIDERANDO: Que a la fecha no existe en el país un régimen general de protección a los usuarios de los diferentes Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

CONSIDERANDO: Que la responsabilidad del INDOTEL conforma a la ley General de Telecomunicaciones No. 153-98, no se limita únicamente a asegurar la existencia de una competencia leal y efectiva que permita a los usuarios seleccionar libremente el proveedor del servicio público de su conveniencia, sino que igualmente abarca la defensa de los usuarios y hacer efectivos sus derechos en los servicios públicos de telecomunicaciones.

CONSIDERANDO: Que debe existir un procedimiento de reclamos expedito y sencillo para proceder a la solución de reclamos entre usuarios y prestadoras que deberá ser agotado con anterioridad a cualquier recurso que pueda ser interpuesto por ante el INDOTEL.

CONSIDERANDO: Que en tal virtud el Consejo Directivo ha decidido someter a consulta y audiencia públicas el Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

VISTAS: Las Resoluciones 26-00 y 30-00 emitidas por el Consejo Directivo del INDOTEL en fecha 25 de octubre y 13 de noviembre del año dos mil (2000) respectivamente.

VISTO: El proyecto de Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, preparado por la Gerencia de Defensa a la Competencia y Protección al Consumidor, la Gerencia de Políticas Regulatorias y la Asesoría Legal del Consejo Directivo.

VISTA: La Ley General de Telecomunicaciones, número 153-98, promulgada por el Poder Ejecutivo en fecha 27 de mayo de 1998.

**EI CONSEJO DIRECTIVO DEL INSTITUTO DOMINICANO
DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL),
EN EJERCICIO DE SUS FACULTADES LEGALES ESTABLECIDAS EN LA
LEY, DICTA LA SIGUIENTE**

RESOLUCIÓN:

PRIMERO: ORDENAR el inicio del proceso de consulta pública para dictar el “Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”.

SEGUNDO: OTORGAR un plazo no prorrogable de treinta (30) días calendarios, contados a partir de la publicación de la presente resolución en un periódico de circulación nacional, para que todo interesado presente las observaciones, comentarios o sugerencias que estime pertinentes al Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, disponiéndose para tales fines, que el citado Reglamento esté a disposición de todo interesado en las oficinas del INDOTEL, sito en la Avenida Abraham Lincoln No. 962, Primera Planta, de esta ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, República Dominicana y en la página Web que mantiene el INDOTEL en la red de Internet (www.indotel.org.do).

PARRAFO UNICO: Los comentarios, observaciones o sugerencias deberán ser depositados por los interesados en las oficinas del INDOTEL, ubicadas en la dirección indicada más arriba, dentro del plazo que se establece 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, comentarios o sugerencias sean presentados por escrito, en idioma español y con las motivaciones correspondientes.

TERCERO: DECLARAR que las observaciones, comentarios o sugerencias, presentados a la luz de lo que establece la presente resolución, no son vinculantes para el órgano regulador, al tenor de lo dispuesto por el Artículo 93 de la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98, quien se reserva la facultad de explicar los motivos para aceptar, rechazar o desestimar algunas o todas las observaciones que le sean sometidas por los interesados.

CUARTO: 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 completo, una audiencia pública para escuchar a los interesados que hayan presentado sus observaciones dentro del plazo indicado más arriba.

Así ha sido aprobada, adoptada y firmada la presente Resolución por el Consejo Directivo del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), hoy día veinte (20) del mes de abril del año dos mil uno (2001).

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

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

Margarita Cordero
Miembro del Consejo Directivo

Lic. Sabrina De la Cruz Vargas
Miembro del Consejo Directivo

Lic. Luis Eduardo Tonos
Miembro del Consejo Directivo

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