

INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL)

RESOLUCIÓN No. 169-06

QUE DECIDE SOBRE EL RECURSO DE RECONSIDERACION INTERPUESTO POR LA CONCESIONARIA ORANGE DOMINICANA, S.A., CONTRA LA RESOLUCIÓN NO. 129-06, DICTADA POR EL CONSEJO DIRECTIVO EN FECHA PRIMERO (1°) DE AGOSTO DE DOS MIL SEIS (2006), QUE APRUEBA LA NORMA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SEGURIDAD DE LA RED.

El **Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)**, por órgano de su Consejo Directivo y de conformidad con las disposiciones de 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 Recurso de Reconsideración interpuesto por **ORANGE DOMINICANA, S.A.**, (en lo adelante, "**ORANGE**"), en fecha veinticinco (25) de agosto de dos mil seis (2006), contra la Resolución No. 129-06, de fecha primero (1°) de agosto de dos mil seis (2006), mediante la cual este Consejo Directivo aprobó la "Norma de Calidad de Servicio y Seguridad de la Red".

Antecedentes.-

1. En fecha primero (1°) de agosto de 2006, el Consejo Directivo del **INDOTEL** dictó su Resolución No. 129-06, mediante la cual este organismo colegiado aprobó la "Norma de Calidad de Servicio y Seguridad de la Red", la cual fue publicada en el periódico "Listín Diario", en fecha quince (15) de agosto de 2006;
2. En fecha veinticinco (25) de agosto de 2006, mediante escrito depositado ante el **INDOTEL** por el Doctor Marco Herrera Beato y Licenciado César R. Dargam, actuando en nombre y representación de **ORANGE**, en sus respectivas calidades de abogados constituidos y apoderados especiales, dicha concesionaria interpuso formal recurso de reconsideración contra la Resolución No. 129-06, de fecha primero (1) de agosto de dos mil seis (2006), mediante la cual solicitan al Consejo Directivo del **INDOTEL** lo siguiente:

PRIMERO: Admitir en cuanto a la forma el presente recurso de reconsideración contra la Resolución 129-06, de fecha 1 de agosto del dos mil seis (2006), por haber sido interpuesto de conformidad con el derecho;

SEGUNDO: En cuanto al fondo, **RECONSIDERAR** las disposiciones señaladas en la presente instancia, con el fin que cumplan con las normas legales y de razonabilidad ya descritos.

TERCERO: En consecuencia, MODIFICAR los artículos 5, 19, 20.2.1 y 33 de la Norma de Calidad de Servicio y Seguridad de la red, por las razones expuestas en la presente instancia, a fin de que en lo adelante su texto esté conformado de la siguiente manera:

Art. 5. "5.1 *Las definiciones y normas específicas relativas a los parámetros de calidad que regulan la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones se encuentran descritas en las recomendaciones del Sector UIT-T, así como también, en las normas establecidas por TELCORDIA (Bellcore)."*

Artículo 19. *Indicadores de calidad de servicio*
Para evaluar los niveles de calidad de servicio ofrecido por las correspondientes prestadoras, se utilizarán los siguientes indicadores:

- *Quejas de los usuarios.*

- *Informes de Centros de Gestión de Red.*
- *Medidas de tiempos de ocupación y de comunicación.*
- *Medidas de tráfico.*
- *Medidas de transmisión.*

20.2.1 *Para los efectos de medición de calidad percibida por el usuario se deben considerar los siguientes aspectos:*

a) Control a la gestión del servicio

- *Solicitudes de servicio.*
- *Reclamos de los usuarios por averías.*
- *Velocidad de reparación.*
- *Calidad de la precisión en la facturación de los servicios.*
- *Otros factores que afectan la percepción de calidad por el usuario.”*

Artículo 33. Vigencia

33.1. El presente Plan entrará en vigencia el primero (1ro) del mes de enero del año dos mil siete (2007).

33.2. Las empresas concesionarias de servicios públicos de telecomunicaciones contarán con un plazo de un (1) año, a partir de la entrada en vigencia de la Norma para adecuarse a las normas y requisitos de señalización de la presente Norma.

CUARTO: Modificar el alcance general de la Norma de Calidad de Servicio y Seguridad de la Red, a los fines de que sólo aplique a las líneas y redes fijas, o, alternativamente, modificar el artículo 10.2.4.1., para que en lo adelante se lea de la siguiente manera:

Art. 10.2.4.1. El indicador velocidad de reparación representa el comportamiento y la eficiencia de la prestadora de servicio, para reparar las averías del servicio telefónico, dentro de períodos determinados, contado desde la recepción del reporte de avería, generado en línea por la unidad encargada de recibir la notificación de fallas o reclamos de servicio a través de los medios que dispone la prestadora de servicio para estos efectos.”

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

CONSIDERANDO: Que en la especie, se trata de un recurso de reconsideración interpuesto por la concesionaria **ORANGE** en fecha veinticinco (25) de agosto de dos mil seis (2006), contra la Resolución No.129-06 de fecha primero (1º) de agosto de dos mil seis (2006), que aprueba y pone en vigencia la “Norma de Calidad de Servicio y Seguridad de la Red”, la cual fue publicada, de conformidad con el mandato del artículo 91 de la Ley General de Telecomunicaciones, No.153-98, en el periódico “Listín Diario”, en fecha quince (15) de agosto del año dos mil seis (2006);

CONSIDERANDO: Que en materia administrativa, los recursos son las vías o medios jurídicos que pone la ley a disposición del particular para impugnar los actos (o hechos) de la administración que le afectan, preservando con ello el derecho de defensa de los administrados;

CONSIDERANDO: Que la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, señala expresamente cuáles son los recursos que pueden ser interpuestos para impugnar las decisiones que emanan del órgano regulador; que, en tal sentido, el artículo 96.1 de dicha Ley establece, de manera textual, lo siguiente:

“Las decisiones del Director Ejecutivo y del Consejo Directivo podrán ser objeto de un recurso de reconsideración, el cual deberá ser sometido dentro del plazo de diez (10) días calendario, contados a partir de la notificación o publicación del acto recurrible.”

CONSIDERANDO: Que el “recurso de reconsideración” al que hace alusión el artículo 96.1 precedentemente citado, es un recurso administrativo de petición puesto a disposición de los administrados, para solicitar de la misma autoridad que adoptó una decisión que la reconsidere, modifique, revise o revoque¹;

CONSIDERANDO: Que la Ley No. 153-98 constituye el texto legal que establece el marco jurídico y el procedimiento a seguir para la interposición de recursos contra las decisiones del Director Ejecutivo y del Consejo Directivo del **INDOTEL**, basados en las causas que la misma Ley determina;

CONSIDERANDO: Que como cuestión previa a la evaluación del fondo, este Consejo Directivo debe determinar si la interposición del Recurso de Reconsideración por parte de la recurrente ha sido realizado dentro del plazo previsto en el artículo 96.1 de la Ley General de Telecomunicaciones;

CONSIDERANDO: Que la norma recurrida fue publicada en un periódico de circulación nacional en fecha quince (15) de agosto de dos mil seis (2006); que la recurrente, **ORANGE**, interpuso por ante este Consejo Directivo el recurso que nos ocupa, mediante instancia depositada en el **INDOTEL** en fecha veinticinco (25) de agosto de dos mil seis (2006); que, en consecuencia, resulta evidente que dicho recurso fue interpuesto dentro del plazo hábil establecido por el artículo 96.1 de la Ley No. 153-98;

CONSIDERANDO: Que la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98 es clara al expresar, en su artículo 97, los motivos por los cuales podrán ser impugnadas las decisiones del Consejo Directivo:

- a) Extralimitación de facultades;
- b) Falta de fundamento sustancial en los hechos de la causa;
- c) Evidente error de derecho;
- d) Incumplimiento de las normas procesales fijadas por esta Ley o por propio Órgano Regulador;

CONSIDERANDO: Que conforme a lo expuesto por la recurrente, su recurso de reconsideración tiene como medios principales la Extralimitación de Facultades por parte del Órgano Regulador, evidentes errores de derecho y falta de fundamento sustancial en los hechos de la causa;

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo ha podido constatar que los argumentos presentados por la recurrente en este recurso son muy similares a los externados con ocasión del proceso de consulta pública para dictar la Norma de Calidad de Servicio y Seguridad de la Red; que, no obstante, este organismo colegiado ponderará, por nueva vez, los mismos, a fin de garantizar a la recurrente su legítimo derecho de defensa, establecido por la normativa legal vigente;

CONSIDERANDO: Que la recurrente manifiesta en su escrito que este Consejo Directivo decidió sobre la preeminencia de las normas TELCORDIA en la mayor parte de la Norma de Calidad de Servicio y Seguridad de la Red, considerando de esta manera que la preeminencia de los estándares establecidos por una entidad privada sobre las de las

¹ Brewer – Carías, Allan R. “Principios del Procedimiento Administrativo en América Latina”. Legis Editores, S.A., primera edición, 2003. Página 307

normas del “European Telecommunications Standard Institute (ETSI)”, e incluso en algunos casos sobre las del “American National Standards Institute (ANSI)” y sobre las de la misma Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), bajo el argumento de que la República Dominicana pertenece a la Zona Mundial de Numeración 1, constituye, a su juicio, una falta de fundamento sustancial para acordar esta disposición;

CONSIDERANDO: Que en el mismo orden de ideas, la recurrente alega que “el seguimiento de estándares de referencia de los organismos internacionales en materia de telecomunicaciones, son de naturaleza eminentemente consultiva, y su seguimiento es de carácter voluntario. Obligar a una prestadora de servicios a seguir uno de esos estándares, principalmente cuando el mismo proviene de una compañía privada, consiste en una extralimitación de facultades”;

CONSIDERANDO: Que conforme a lo expuesto por la recurrente, su recurso de reconsideración en una de sus partes se basa en el evidente error de derecho de este Consejo Directivo; que, en este sentido se le imputa a este órgano regulador haber incurrido en error de derecho por los motivos siguientes: (a) violación al artículo 9 y 78, literales “n” y “o” de la Ley 153-98; y (b) violación al principio de la razonabilidad que debe primar en todo acto administrativo;

CONSIDERANDO: Que en lo concerniente al error de derecho, la recurrente señala que “constituye una disposición contraria a la ley, por lo tanto un evidente error de derecho, disponer por la vía reglamentaria que una prestadora de servicios deba ceñirse a las disposiciones establecidas por un estándar tecnológico, cuando el resultado de dicha disposición devenga en restringir o regular la tecnología usada por la prestadora del servicio. Dicha disposición, no sería más que una violación al Principio de Neutralidad Tecnológica, reconocida por el Derecho de las tecnologías (sic) y por nuestra Ley 153-98 (...)”;

CONSIDERANDO: Que los estándares internacionales de la ETSI, así como los de la ANSI, en materia de telecomunicaciones, constituyen marcos de referencia; que dichos estándares no son completamente compatibles entre sí; que si bien es cierto que el artículo 78, literal “o” de la Ley No. 153-98, establece que para la elaboración de normas técnicas se tomarán en consideración las prácticas internacionales, no menos cierto resulta que la propia Ley General de Telecomunicaciones en su artículo 9, sobre Planes Técnicos Fundamentales y Normas Técnicas aplicables, delimita que las prácticas internacionales a utilizar por este órgano regulador *serán las de la Zona Mundial de Numeración 1*;

CONSIDERANDO: Que TELCORDIA (anteriormente BELLCORE) es una firma de investigación y desarrollo, que se dedica a la elaboración de estándares que anteriormente eran elaborados por Laboratorios BELL (antes de la ruptura del Sistema Bell en 1984); que los estándares que ellos publican son típicamente los mismos que los publicados por la UIT y ANSI, con algunas mejoras; que dichos estándares están enfocados primordialmente al manejo e interoperabilidad de las redes; que de hecho, muchos de estos son casi exactamente los mismos que los de ANSI; que los mismos son publicados como Requerimientos Genéricos (Generics Requirements, GRs), anteriormente conocidos como Referencias Técnicas (Technical Referentes, TRs);²

CONSIDERANDO: Que en cuanto al evidente error de derecho argumentado por supuesta contradicción de los artículos 9 y 78, literal “o” de la Ley General de Telecomunicaciones, cabe destacar que sobre el problema de interpretación, encontramos el hecho de que las normas jurídicas establecen instrucciones de alcance general que no pueden prever todos los casos que se plantean en la práctica, por lo que se hace necesario señalar que el

² Telecommunicatios Protocols, Travis Russell. Pág.17. Traducción libre.

legislador delega en un cuerpo administrativo familiarizado la tarea de elaborar reglas adaptadas a éstos;

CONSIDERANDO: Que como bien plantea Hans Kelsen, en su obra “Teoría Pura del Derecho”³, cuando se diera una contradicción entre normas, ambas estarían en pie de igualdad desde el punto de vista del derecho positivo y, por tanto, no hay un método inequívoco que conduzca a un único resultado, sino que éste dependerá de la voluntad del órgano encargado de la aplicación; que por éstas y las demás causas establecidas en las consideraciones precedentes, este Consejo Directivo deberá *rechazar*, en el dispositivo de la presente decisión, los motivos de impugnación ya comentados y los argumentos que los sustentan;

CONSIDERANDO: Que si bien es cierto que el órgano regulador debe considerar todas las opiniones emitidas por los interesados para la elaboración de toda norma de alcance general, mandato establecido por la Ley General de Telecomunicaciones, no menos cierto resulta que esta misma norma legal en su artículo 93.2, manifiesta que las opiniones emitidas por los interesados no tendrán carácter vinculante; que otro hecho importante para la apreciación que debe tener el órgano regulador a las opiniones emitidas por los interesados son las disposiciones que la Ley establece, por lo que el argumento sobre falta de fundamento sustancial en los hechos de la causa, presentado por la recurrente, carece de validez ante este Consejo, ya que la Ley es clara en el momento en el que establece en su artículo 9 que para los Planes Técnicos Fundamentales, las normas se adecuarán a las prácticas internacionales en uso en la Zona Mundial de Numeración 1;

CONSIDERANDO: Que no obstante, este Consejo Directivo debe ponderar que las normas de ANSI y de ETSI, entre otros entes dedicados a la estandarización, actúan como referencia para la elaboración de las recomendaciones de la Unión Internacional de las Telecomunicaciones (UIT); que, como ha indicado la recurrente, si bien es cierto que la República Dominicana pertenece a la Zona Mundial de Numeración 1, no menos cierto es que la inclusión de las reglas ETSI en los estándares del reglamento no son inconsistentes con la misma, y que esta situación no amerita ni la preeminencia de la norma de TELCORDIA, ni la exclusión de la norma de ETSI, puesto que, si bien la Zona Mundial de Numeración 1 se encuentra en América, nada ha impedido que se haga referencia a estas normas en la regulación de la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (CITEL), principal organismo consultivo en materia de telecomunicaciones de la Organización de Estados Americanos (OEA); que es voluntad de este órgano regulador adoptar medidas que garanticen el cumplimiento de los principios establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones; que sería discriminatorio contra las concesionarias de servicios el establecimiento de disposiciones que no garanticen la igualdad que la misma normativa manifiesta, por lo que en atención a los pedimentos de la recurrente, este Consejo Directivo entiende pertinente *reconsiderar* la inclusión de los estándares de la “European Telecommunications Standard Institute (ETSI)”, como referencias de la Norma de Calidad de Servicio y Seguridad de la Red, lo cual dispondrá en el dispositivo de la presente resolución;

CONSIDERANDO: Que en lo referente al comentario realizado por la recurrente en su escrito, específicamente en lo concerniente al artículo 12 de la Norma, la misma alega que para fines de aclarar el alcance de este artículo, solicitaron que el mismo se refería a reparaciones en línea fijas; que, sin embargo, la recurrente alega que el Consejo determinó que la disposición de que se trata aplica tanto a líneas fijas como móviles, a pesar de que no se establece esta disposición en el cuerpo de la Norma, en el Preámbulo de la misma el Consejo ha establecido que es de esta forma, y que las líneas móviles entran dentro de esta

³ Kelsen, Hans, “Teoría Pura del Derecho”. Universidad Nacional Autónoma de México. México, 1979.

disposición; que el hecho de que el artículo aplica a líneas móviles, para fines de las partes interesadas en la aplicación del procedimiento, es una disposición completamente nueva, surgida en la Resolución 129-06, por lo que la recurrente alega que nunca tuvo la oportunidad de someter ninguna observación o reparo respecto a la misma, porque nunca apareció incluida en la propuesta de la norma publicada en la Resolución 45-06 y que, por lo tanto, al **INDOTEL** adoptar la misma no ha cumplido con las disposiciones establecidas en el artículo 93 de la Ley No. 153-98, por lo que según **ORANGE** constituye tanto un Incumplimiento de las normas procesales fijadas por la Ley, y por vía de consecuencia un Evidente Error de Derecho;

CONSIDERANDO: Que en primer lugar, cabe aclarar que la Resolución que dispuso la apertura del proceso de consulta pública de la Norma de Calidad de Servicio y Seguridad de la Red es la Resolución No. 048-06 dictada por este Consejo Directivo en fecha 16 de marzo de 2006 y no la 045-06 como señala la recurrente en su escrito;

CONSIDERANDO: Que la Resolución No. 048-06, en su artículo 4 relativo a la aplicación de la Norma, establece claramente que “La Norma”, deberá ser aplicada en todos los servicios públicos de telecomunicaciones provistos a través de la red de servicios públicos de telecomunicaciones, por lo tanto dicha disposición aplica tanto para los servicios fijos como móviles;

CONSIDERANDO: Que en vista de lo anterior, resulta improcedente e inválido el comentario de la recurrente en el sentido de que el **INDOTEL**, al aprobar la versión final de la Norma de Calidad de Servicio y Seguridad de la Red, ha incluido disposiciones que no se encontraban durante la versión circulada durante el proceso de consulta pública y, que por consiguiente, **ORANGE** no había podido realizar sus comentarios al respecto;

CONSIDERANDO: Que, asimismo, en lo concerniente a la supuesta violación del artículo 93 de la Ley No.153-98, tal y como fue expuesto anteriormente en el cuerpo de la presente Resolución, el mismo establece que antes de dictar resoluciones de alcance general, el órgano regulador deberá consultar a los interesados quedando constancia escrita de sus comentarios, cuyas opiniones no serán vinculantes para el órgano regulador; que el órgano regulador, al adoptar la Resolución No.129-06, tomó en consideración los comentarios realizados por las prestadoras, acogiendo, en todo caso, aquellos que entendía válidos y desestimando aquellos improcedentes, conforme a la capacidad discrecional que le otorga la Ley General de Telecomunicaciones, No.153-98, de que los mismos no serán vinculantes para el **INDOTEL**;

CONSIDERANDO: Que en relación al argumento de la recurrente sobre el artículo 10.2.4.1 de que se elimine la frase “realizada por los usuarios”, ya que la misma no aplica en el contexto general del artículo, si asumimos que las disposiciones aplican tanto a líneas fijas como móviles, ya que en el caso de las averías de líneas móviles, el reporte de las mismas provienen por el sistema de supervisión de la red y no por quejas de clientes. En este caso, si se va a aplicar a ambas redes, entonces para la red inalámbrica debió especificarse que las solicitudes de reparación no las realiza el usuario, sino que es detectado internamente por la unidad encargada;

CONSIDERANDO: Que por la razones expuestas anteriormente por la recurrente, el Consejo Directivo estima pertinente acoger el comentario realizado al artículo 10.2.4.1, por lo que se procederán a realizar los cambios correspondientes en el dispositivo de la presente resolución, al tratarse de una imprecisión en su texto;

CONSIDERANDO: Que, respecto al comentario realizado por la recurrente sobre el artículo 19, sobre los Reportes de otras Administraciones de Telecomunicaciones, **ORANGE** solicitó aclarar a qué se refería la regla cuando establece que se utilizarían

reportes de Administraciones Telecomunicaciones de otras prestadoras de servicios; que el **INDOTEL** respondió en la Resolución 129-06 a las inquietudes planteadas por la Recurrente en sus comentarios; **ORANGE** señala, sin embargo, que la aclaración dada en la citada Resolución no consta en forma alguna en el cuerpo de la Norma, por lo cual la misma puede prestarse a interpretación errónea, en caso de ser interpretada de conformidad con el texto único de la Norma, lo que podría dar lugar a confusión respecto a la aplicabilidad de dicho artículo, por lo tanto, solicitan que se aclare este punto en la Norma;

CONSIDERANDO: Que en este sentido, el Consejo Directivo luego de ponderar los comentarios realizados por la recurrente, en el dispositivo de la presente Resolución, se procederán a realizar las modificaciones correspondientes al artículo 19 con el objetivo de evitar interpretaciones erróneas, por lo que se procederá a aclarar que el indicador de calidad de servicio objeto de la inquietud planteada por **ORANGE**, se encuentra reflejado en la Recomendación E.420 del UIT-T;

CONSIDERANDO: Que finalmente, la recurrente en su escrito solicita al Consejo Directivo del **INDOTEL** que se modifique el artículo 20.2.1, específicamente que se elimine o se aclare el numeral 6) "Otros factores que afectan la percepción de calidad por el usuario";

CONSIDERANDO: Que, tal y como fue expuesto en la Resolución No. 129-06, "los proveedores de servicios deben considerar todos los factores que afecten la calidad de servicio percibida por los usuarios para determinar con precisión la satisfacción de los clientes a quienes les prestan el servicio"; ejemplo de estos factores a considerar pueden ser ruido, atenuación, eco, diafonía entre otros, tal como los expuestos en el artículo 7 del Plan Técnico Fundamental de Transmisión (Resolución Consejo Directivo 205-05), los cuales pueden ser percibidos por los usuarios; en el artículo 20.2.1 se deja abierto el término "otros factores", ya que otros planes técnicos adoptados por el **INDOTEL** especifican con mayor nivel de detalle sobre aquellos factores que afectan la percepción de calidad del servicio prestado;

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

VISTA: La Resolución No. 129-06, dictada por el Consejo Directivo del **INDOTEL** en fecha primero (1) de agosto de dos mil seis (2006), mediante la cual se aprueba la "Norma de Calidad de Servicio y Seguridad de la Red";

VISTO: El Recurso de Reconsideración depositado en el **INDOTEL** en fecha veinticinco (25) de agosto de dos mil seis (2006) por la concesionaria **ORANGE DOMINICANA, S. A.**, contra la Resolución No. 129-06 de fecha primero (1) de agosto de dos mil seis (2006);

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

RESUELVE:

PRIMERO: ACOGER, en cuanto a la forma, el recurso de reconsideración interpuesto por la concesionaria **ORANGE DOMINICANA, S. A.**, en fecha 25 de agosto de 2006, contra la Resolución No. 129-06 que aprueba la "Norma de Calidad de Servicio y Seguridad de la Red", dictada por este Consejo Directivo en fecha 1ro. de agosto de 2006, por haber sido interpuesto conforme a los plazos y forma establecidos en los artículos 96 y 97 de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98.

SEGUNDO: En cuanto al fondo, **ACoger PARCIALMENTE** el recurso de reconsideración de que se trata; y, en consecuencia, **ORDENAR** la inclusión de los estándares de la “European Telecommunications Standard Institute (ETSI)” y “American National Standard Institute (ANSI)” como referencias de la Norma de Calidad de Servicio y Seguridad de la Red en el artículo 5.1; y en consecuencia, **MODIFICAR** los artículos 10.2.4.1 y 19, para que en lo adelante se lean de la manera siguiente:

“Artículo 5. Referencias

5.1 Las definiciones y normas específicas relativas a los parámetros de calidad que regulan la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones se encuentran descritas en las recomendaciones del Sector UIT-T, así como también, en las normas establecidas por TELCORDIA (Bellcore), ANSI y ETSI”.

“Artículo 10. Medidas de Calidad

10.2.4 Velocidad de reparación

10.2.4.1 El indicador velocidad de reparación representa el comportamiento y la eficiencia de la prestadora de servicio, para reparar las averías del servicio telefónico, dentro de períodos determinados, contado desde la recepción del reporte de avería, generado en línea por la unidad encargada de recibir la notificación de fallas o reclamos de servicio, a través de los medios que dispone la prestadora de servicio para estos efectos”.

“Artículo 19. Indicadores de calidad de servicio

Para evaluar los niveles de calidad de servicio ofrecido por las correspondientes prestadoras, se utilizarán los siguientes indicadores:

- Quejas de los usuarios.
- Reporte de otras Administraciones de Telecomunicaciones o de otras prestadoras de servicios (Ver sección 3, Recomendación E.420).
- Informes de Centros de Gestión de Red.
- Medidas de tiempos de ocupación y de comunicación.
- Medidas de tráfico.
- Medidas de transmisión”.

TERCERO: RATIFICAR la “Norma de Calidad de Servicio y Seguridad de la Red” aprobada mediante la Resolución No. 129-06 de este Consejo Directivo, en todos los aspectos que no han sido objeto de modificación en virtud de la presente resolución.

CUARTO: ORDENAR al Director Ejecutivo del **INDOTEL** la notificación de copia certificada de la presente resolución a la concesionaria **Orange Dominicana, S. A.**, por intermedio de sus abogados apoderados, mediante carta con acuse de recibo, así como su publicación en un periódico de amplia circulación nacional, en el Boletín Oficial del **INDOTEL** y en la página informativa que mantiene esta institución en la red de Internet, de conformidad con las disposiciones del artículo 91.1 de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, toda vez que esta resolución contiene modificaciones a una norma de alcance general y de interés público.

.../Continúa 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 veintiocho (28) del mes de septiembre del año dos mil seis (2006).

Firmados:

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

Aníbal Taveras
En representación del
Secretario Técnico de la Presidencia
Miembro Ex Oficio

Leonel Melo Guerrero
Miembro del Consejo Directivo

David A. Pérez Taveras
Miembro del Consejo Directivo

Juan Antonio Delgado
Miembro del Consejo Directivo

José Alfredo Rizek V.
Director Ejecutivo
Secretario del Consejo Directivo