

INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL)

RESOLUCIÓN NO. 171-05

QUE CONOCE EL RECURSO DE RECONSIDERACION INTERPUESTO POR VERIZON DOMINICANA, C. POR A., EN CONTRA DE LA RESOLUCIÓN NO. 124-05, DICTADA POR EL CONSEJO DIRECTIVO DEL INDOTEL EN FECHA VEINTICINCO (25) DE AGOSTO DEL AÑO DOS MIL CINCO (2005), “QUE APRUEBA LAS MODIFICACIONES INTRODUCIDAS AL REGLAMENTO PARA LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS ENTRE LOS USUARIOS Y LAS PRESTADORAS DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DE TELECOMUNICACIONES”.

El Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), por órgano de su Consejo Directivo, en ejercicio de las atribuciones que le confiere la Ley General de Telecomunicaciones, número 153-98 del veintisiete (27) de mayo de mil novecientos noventa y ocho (1998), reunido válidamente previa convocatoria, dicta la siguiente **RESOLUCIÓN:**

ANTECEDENTES:

1. En fecha tres (3) del mes de marzo del año dos mil cinco (2005), el Consejo Directivo del **INDOTEL** dispuso, mediante su Resolución No. 025-05, el inicio del proceso de consulta pública para modificar la Resolución No. 001-02 de fecha once (11) de enero de 2002 - que aprueba las modificaciones introducidas al **“Reglamento para la Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”**.
2. En fecha veintitrés (23) de junio del año dos mil cinco (2005), fue celebrada, en el domicilio del **INDOTEL**, la Audiencia Pública convocada por el Consejo Directivo del **INDOTEL** para conocer los comentarios realizados a su Resolución No. 025-05, con el objetivo de conocer las observaciones y comentarios de los posibles interesados, entre los cuales estuvo representada **VERIZON DOMINICANA, C. POR A.**;
3. En fecha veinticinco (25) de agosto del presente año dos mil cinco (2005), el Consejo Directivo del **INDOTEL** dictó la Resolución No. 124-05, mediante la cual aprobó las modificaciones introducidas al “Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”, cuyo dispositivo reza textualmente de la siguiente manera:

“PRIMERO: APROBAR las modificaciones propuestas al **“REGLAMENTO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS ENTRE LOS USUARIOS Y LAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES”**, resultantes del proceso de consulta pública abierto con motivo de la Resolución No. 025-05 del 3 de marzo de 2005; y en consecuencia, **ORDENANDO** su incorporación al texto de la Resolución No. 001-02 del 11 de enero de 2002, cuya versión modificada se encuentra anexo a la presente Resolución.

SEGUNDO: DISPONER que la presente Resolución sea publicada en un periódico de amplia circulación nacional, en el Boletín Oficial del **INDOTEL** y en la página que el **INDOTEL** mantiene en la Internet.”

4. La Resolución No. 124-05 de fecha veinticinco (25) de agosto del año dos mil cinco (2005) dictada por el Consejo Directivo del **INDOTEL** fue publicada en fecha ocho (8) de

septiembre del mismo año en el periódico "Listín Diario", así como en la página Web del **INDOTEL**;

5. Mediante escrito depositado en el **INDOTEL** en fecha dieciséis (16) del mes de septiembre de dos mil cinco (2005), **VERIZON DOMINICANA, C. POR A.**, por intermedio de sus representantes legales, licenciados: Ernesto V. Raful Romero, Amado Sánchez de Camps, Hilda Patricia Polanco Morales y Diana de Camps Contreras, interpuso formal Recurso de Reconsideración contra la Resolución No. 124-05 antes citada, en el cual solicitó la modificación de los textos de los artículos 9, 16, 21, 22 y 26 del "Reglamento de Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones" aprobado por el Consejo Directivo del **INDOTEL** en fecha veinticinco (25) de agosto del presente año dos mil cinco (2005), en el cual concluye de la siguiente manera:

"POR TODAS ESTAS RAZONES DE HECHO Y DE DERECHO, la empresa VERIZON DOMINICANA, C. POR A. solicita lo que a continuación se expone:

PRIMERO (1º): *DECLARAR regular y válido, en cuanto a la forma, el presente Recurso de Reconsideración, por haber sido interpuesto en tiempo hábil y en la forma que preceptúa la ley, de conformidad con lo previsto en el Artículo 96.1 de la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98, de fecha 27 de mayo de 1998.*

SEGUNDO (2º): *ACOGER, en cuanto al fondo, nuestras pretensiones de que sean modificados los textos de los artículos 9, 16, 21, 22 y 26 del Reglamento de Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, en los términos señalados en el cuerpo del presente Recurso."*

5. En fecha cinco (5) del mes de octubre del presente año dos mil cinco (2005), fue publicada en el periódico "Listín Diario" una "fe de errata" relativa a la Resolución No. 124-05 del Consejo Directivo del **INDOTEL**, que aprueba las modificaciones introducidas al "Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, la cual, copiada textualmente, reza de la manera siguiente:

"El Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), autorizó la publicación de la Resolución No. 124-05, dictada por su Consejo Directivo en fecha veinticinco (25) de agosto del año dos mil cinco (2005), que aprueba las modificaciones introducidas al "Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones", en la edición del periódico "Listín Diario" correspondiente al día ocho (8) del mes de septiembre del año dos mil cinco (2005).

Hacemos de público conocimiento que los artículos 14.3 y 16, literal C de dicha publicación, fueron publicados conteniendo errores materiales, y que la lectura correcta de los mismos es la que se indica a continuación:

Artículo 14. Del contenido del registro.

14.3 La prestadora está obligada a tomar todas las medidas necesarias para la conservación de los expedientes de reclamos, evitando que éstos sean adulterados, modificados o destruidos, total o parcialmente, durante el período indicado en el artículo precedente.

Artículo 16. Del Recurso de Queja.

c) Cuando la prestadora no dé respuesta a la reclamación hecha por el usuario en el término de los treinta (30) días calendario, en caso de reclamo por facturación y de 20 días calendario en los demás casos, contados a partir de la fecha de la reclamación, el plazo para interponer el recurso será de veinte (20) días calendario, contados a partir del vencimiento del plazo anterior.

CONSEJO DIRECTIVO”

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

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo del **INDOTEL** ha sido apoderado de un “recurso de reconsideración” interpuesto en fecha dieciséis (16) del mes de septiembre de dos mil cinco (2005), por la concesionaria **VERIZON DOMINICANA, C. POR A.**, en contra de su resolución No. 124-05, mediante la cual aprobó las modificaciones propuestas al **“REGLAMENTO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS ENTRE LOS USUARIOS Y LAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES”**, resultantes del proceso de consulta pública abierto con motivo de la Resolución No. 025-05 del 3 de marzo de 2005;

CONSIDERANDO: Que la Ley General de Telecomunicaciones 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; que, al efecto, el artículo 96.1 de la Ley No. 153-98 (en lo adelante “Ley”) establece que *“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 como cuestión previa, procede que este Consejo Directivo determine si el recurso de reconsideración de que se trata ha sido intentado en tiempo hábil por la recurrente; que la decisión recurrida fue publicada en fecha ocho (8) de septiembre de dos mil cinco (2005) en el periódico “El Caribe” y el recurso interpuesto el dieciséis (16) de septiembre del mismo año; por lo cual se evidencia que el recurso fue presentado en el plazo legalmente habilitado al efecto;

CONSIDERANDO: Que el recurso de reconsideración es el que se presenta ante el mismo órgano que dictó un acto, para que lo revoque, sustituya o modifique por contrario imperio;

CONSIDERANDO: Que mediante la Resolución No. 124-05, objeto del recurso interpuesto por **VERIZON DOMINICANA, C. POR A.**, el Consejo Directivo del **INDOTEL** se pronunció acerca de los comentarios y observaciones recibidos de los interesados en los procesos de consulta y audiencia pública antes indicados, sobre las modificaciones propuestas por este órgano regulador al **“Reglamento para la Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”**;

CONSIDERANDO: Que, durante la referida audiencia, fue respetado el derecho a opinión no vinculante de todos los interesados, el cual, conforme lo dispuesto por el artículo 93.2 de la Ley No. 153-98, *no es vinculante* para el órgano regulador, el Consejo Directivo del **INDOTEL**, en ejercicio de las funciones que le confiere el artículo 84 de la Ley No. 153-98, dictó su Resolución No. 124-05,

CONSIDERANDO: Que en fecha dieciséis (16) del mes de septiembre de dos mil cinco (2005), **VERIZON DOMINICANA, C. POR A.**, mediante escrito depositado en el **INDOTEL**, interpuso formal recurso de reconsideración contra la Resolución No. 124-05 del Consejo Directivo;

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; o*
- d) *Incumplimiento de las normas procesales fijadas por esta Ley o por el propio Órgano Regulador;*

CONSIDERANDO: Que el Recurso de Reconsideración presentado por **VERIZON DOMINICANA, C. POR A.** no tiene como base ninguna de las causas establecidas por el artículo 97 de la Ley, previamente señaladas, sino que ha sido sometido a la consideración de este Consejo, según lo manifestado por **VERIZON DOMINICANA** en la segunda página del mismo, en virtud de que: *“aparentemente por error material, algunas observaciones no fueron consignadas en el contenido del Reglamento que fue publicado tal y como acordó el INDOTEL”*; que, a simple vista, estos argumentos no cumplen con los requisitos establecidos por el legislador para motivar la impugnación de la decisión adoptada por este Consejo Directivo con relación al caso que nos ocupa;

CONSIDERANDO: Que la intención del legislador, al establecer que los recursos que se interpongan contra las decisiones del Consejo Directivo sólo pueden fundamentarse en los motivos de impugnación taxativamente previstos en el artículo 97 de la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98, consiste en imponer al recurrente la obligación de desarrollar de manera concreta y separada cada uno de los fundamentos y motivos de su recurso, expresando de manera específica cuál es la norma violada, la solución pretendida y de esta forma, imponiendo que fuera de los motivos aducidos en el recurso, la parte impugnante no pueda invocar ningún otro motivo; que al no haber la recurrente expuesto los motivos de su recurso observando las reglas procesales impuestas por la Ley General de Telecomunicaciones, su recurso carece de contenido ponderable, y por lo tanto, este Consejo Directivo debe declararlo inadmisibles, sin examen al fondo;

CONSIDERANDO: Que no obstante lo anteriormente establecido, este Consejo Directivo ha podido comprobar que se deslizaron algunos errores materiales en la versión final del **“Reglamento para la Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”** aprobado mediante su Resolución No. 124-05, por lo que, tratándose de un tema en el que está envuelto el interés público, procederá, de oficio, a revisar los mismos y disponer su corrección; que, en ese tenor, los artículos 21.3 literal c)¹, 21.4 literal a)² y 26.1 literal g)³, no fueron redactados en el **“Reglamento para la Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”**, en la forma en la que fueron aprobados por este Consejo Directivo, según se aprecia en los “Considerandos” de la indicada Resolución, razón por la cual, este Consejo Directivo dispondrá su corrección en el dispositivo de la presente resolución;

VISTA: La Ley General de Telecomunicaciones, número 153-98, promulgada el veintisiete (27) de mayo del año mil novecientos noventa y ocho (1998);

¹ Ver Resolución No. 124-04, tercer “Considerando”, Pág. 42.

² IDEM, primer “Considerando”, Pág. 43.

³ IDEM, tercer “Considerando”, Pág. 43.

VISTA: La Resolución del Consejo Directivo del **INDOTEL** No. 124-05, de fecha veinticinco (25) de agosto del presente año dos mil cinco (2005), mediante la cual se aprueban las modificaciones introducidas al “**Reglamento para la solución de controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones**”;

VISTO: El Recurso de Reconsideración depositado en el **INDOTEL** en fecha dieciséis (16) del mes de septiembre de dos mil cinco (2005) por **VERIZON DOMINICANA, C. POR A.**, por intermedio de sus representantes legales, licenciados: Ernesto V. Rafal Romero, Amado Sánchez de Camps, Hilda Patricia Polanco Morales y Diana de Camps Contreras, contra la Resolución No. 124-05 de fecha veinticinco (25) de agosto del presente año dos mil cinco (2005);

VISTA: La “fe de errata” relativa a la Resolución No. 124-05 del Consejo Directivo del **INDOTEL**, publicada en fecha cinco (5) del mes de octubre del presente año dos mil cinco (2005) en el periódico “Listín Diario”;

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: DECLARAR inadmisibile, sin examen al fondo, el recurso de reconsideración interpuesto por la sociedad **VERIZON DOMINICANA, C. POR A.**, en fecha dieciséis (16) de septiembre del año dos mil cinco (2005), contra los artículos 9, 16, 21, 22 y 26 del “**Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones**”, en su versión aprobada mediante la Resolución No. 124-05 de este Consejo Directivo del **INDOTEL**, de fecha veinticinco (25) de agosto del mismo año, por no haber observado las disposiciones del artículo 97 de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, en lo relativo a los motivos de impugnación de las decisiones del Consejo Directivo del **INDOTEL**.

SEGUNDO: DISPONER, de oficio, la corrección de los artículos 21.3 literal c), 21.4 literal a) y 26.1 literal g) del “**Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones**”, en su versión aprobada mediante la Resolución No. 124-05 del Consejo Directivo del **INDOTEL**, por las razones expuestas en el cuerpo de la presente Resolución; a fin de que los mismos se lean, en lo adelante, de la siguiente forma:

“Artículo 21. Procedimiento de Conciliación.

(...)

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

(...)

c) En caso de no querer llegar a un acuerdo, apoderar su expediente a los Cuerpos Colegiados.

21.4. En caso de que la carta de respuesta de la prestadora haya sido notificada al usuario y éste al término de los cinco (5) días calendario de

haber recibido dicha notificación no se comunique a la GDCPC, se procederá a:

a) Si la carta de respuesta es favorable para el usuario, concluir el recurso de queja. En este caso, la Gerencia estará en la obligación de emitir un acta donde conste el crédito otorgado o el acuerdo arribado, sin adentrarse en consideraciones de fondo.

Artículo 26. De la Secretaría de los Cuerpos Colegiados.

26.1. La Secretaría de los Cuerpos Colegiados tendrá a su cargo, además, las siguientes funciones.

(...)

g) Con la participación de las partes, coordinar las inspecciones y las experticias ordenadas por los Cuerpos Colegiados, con el objeto de obtener mayores elementos de juicio para resolver las controversias.”

TERCERO: ORDENAR la incorporación de las correcciones realizadas sobre el texto los artículos 21.3 literal c), 21.4 literal a) y 26.1 literal g) del “**Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones**”, en su versión aprobada por la Resolución No. 124-05 del Consejo Directivo del **INDOTEL**, y **RATIFICAR** las demás disposiciones establecidas en el señalado Reglamento.

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, del 27 de mayo de 1998.

QUINTO: ORDENAR al Director Ejecutivo del **INDOTEL** la notificación de la presente Resolución a **VERIZON DOMINICANA, C. POR A.**, con acuse de recibo, así como la publicación de un extracto de la misma en un periódico de circulación nacional, y su publicación *in extenso* en el Boletín Oficial de la institución y en la página informativa que mantiene el **INDOTEL** en la red de Internet.

Así ha sido aprobada, adoptada y firmada la presente Resolución a unanimidad de votos del 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 tres (3) del mes de noviembre del año dos mil cinco (2005).

Firmados:

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

David A. Pérez Taveras
Miembro del Consejo Directivo

Leonel Melo Guerrero
Miembro del Consejo Directivo

.../Continuación de Firmas al Dorsó/...

Juan Antonio Delgado
Miembro del Consejo Directivo

José Alfredo Rizek V.
Director Ejecutivo
Secretario del Consejo Directivo