

# INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL)

## RESOLUCIÓN No. 175-08

**QUE DECIDE SOBRE LA QUEJA FORMAL PRESENTADA POR LA COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, C. POR A., EN CONTRA DE TRICOM, S.A., POR LA ALEGADA COMISIÓN DE FALTA MUY GRAVE, CONSISTENTE EN PUBLICIDAD ENGAÑOSA.**

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, No. 153-98, del 27 de mayo de 1998, publicada en la Gaceta Oficial No. 9983, reunido válidamente previa convocatoria, dicta la siguiente **RESOLUCIÓN**:

Con motivo de la **Queja Formal** depositada por la **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, C. por A.**, en fecha ocho (8) de febrero de dos mil ocho (2008), a los fines de que el **INDOTEL** diera inicio al proceso de investigación preliminar en contra de **TRICOM, S.A.**, por la alegada comisión de falta muy grave por parte de ésta última, por la realización de una práctica desleal, consistente en publicidad engañosa.

### Antecedentes.-

1. Mediante comunicación de fecha 8 de febrero de 2008, **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, C. por A.**, (en lo adelante "**CODETEL**"), representada por su Director Regulatorio, el señor Robinson Peña, interpuso ante este órgano regulador una Queja Formal en contra de la concesionaria **TRICOM, S.A.**, (en lo adelante "**TRICOM**") en virtud de lo dispuesto por los artículos 17 y 20 del Reglamento de Libre y Leal Competencia para el Sector de las Telecomunicaciones, por alegadamente haber incurrido en la falta muy grave de práctica desleal (consistente en **publicidad engañosa**). Esto, a fin de que el Director Ejecutivo del **INDOTEL** diera inicio a la investigación preliminar a los fines de comprobar la comisión de práctica desleal por parte de **TRICOM**, en su campaña publicitaria *Banda Ancha Real Garantizada*;

2. En fecha 22 de febrero de 2008, la encargada del Centro de Asistencia al Usuario del **INDOTEL** realizó una investigación correspondiente a la queja interpuesta por **CODETEL** en contra de la empresa **TRICOM**, cuyo resultado fue el siguiente:

*"...Realizamos la búsqueda en nuestro sistema por motivo de inconvenientes con la velocidad de Internet de las Prestadoras CODETEL y TRICOM, tomando como referencia el periodo de tiempo comprendido desde el mes de septiembre de 2007 hasta el 20 de febrero de 2008, y sólo pudimos obtener la cantidad de 17 casos en total, detallados de la siguiente manera:*

CODETEL.....	16 casos
TRICOM.....	01 casos
Total de caso encontrados en Magic.....	17 casos"

4. En vista que era necesario contar con datos adicionales para completar la debida investigación preliminar y determinar si en realidad la campaña publicitaria de la empresa **TRICOM** podría tipificar una violación al Reglamento de Libre y Leal Competencia para el Sector de las Telecomunicaciones, en fecha 18 de marzo de 2008 se le remitió una

comunicación a dicha empresa a fin de solicitarle la remisión de datos acerca del número de reclamaciones realizadas por los usuarios en cuanto a su plan de *Banda Ancha Real Garantizada* y un listado de por lo menos cincuenta (50) usuarios que hubieran contratado el indicado plan;

5. Dichos datos fueron remitidos en fecha 26 de marzo de 2008, y de esa forma, representantes del Centro de Asistencia al Usuario del **INDOTEL** procedieron a realizar una encuesta entre los usuarios que se encontraban en el mismo, sobre su satisfacción con el servicio de Internet de Banda Ancha de **TRICOM**, arrojando dicha investigación los siguientes resultados:

*“Con el objetivo de medir la satisfacción de los usuarios del servicio Internet de Banda Ancha de **TRICOM**, procedimos a generar contacto con los 51 usuarios de **TRICOM**, detallados en el listado suministrado por la Consultaría Jurídica del **INDOTEL**, de los cuales sólo 28 pudieron ser contactados y de estos, 24 expresaron estar satisfechos con el servicio de Banda Ancha recibido por la prestadora **TRICOM**.*

*De los 51 usuarios detallados en el listado, 23 no pudieron ser contactados, 12 de ellos ya que los números telefónicos están fuera de servicio, 1 se encuentra en el exterior del país y los números telefónicos de los 10 restantes están equivocados.*

*De los 28 usuarios encuestados, sólo cuatro (4) expresaron insatisfacción con el servicio recibido y están en disposición de que técnicos del **INDOTEL** se trasladen al lugar donde tienen el servicio instalado y procedan a hacer las mediciones de lugar. [...]”*

En la parte final de dicho informe, se detallaron los nombres y datos de contacto de los cuatro usuarios que expresaron insatisfacción con el servicio y, en consecuencia, manifestaron estar de acuerdo a que los técnicos del **INDOTEL** realizaran inspección de la velocidad suministrada.

6. En fecha 9 de abril de 2008<sup>2</sup>, la gerencia de Inspección realizó un Reporte de Comprobación Técnica, sobre la evaluación del servicio de Internet de **TRICOM**, del cual se resalta lo siguiente:

*“A solicitud de la Gerencia de Protección al Consumidor visitamos a los usuarios que a raíz de una encuesta elaborada por estos, mostraron insatisfacción y cedieron a que técnicos del **INDOTEL** les visitaran para evaluar su servicio de Internet de la prestadora **TRICOM**.*

*Los resultados fueron como sigue:*

- *Martín Marcelino Campiz González. Este usuario no pudo ser contactado ni en la dirección suministrada ni en el número móvil de contacto.*
- *Ángel Bienvenido Arias Martínez. Este no se encontraba en su domicilio y nos informaron que pasaba prácticamente todo el día fuera de su casa. Le contactamos vía telefónica, pero no pudimos concretar una visita.*
- *Máxima Reyes Valentín. Nos informaron que la persona de contacto, con quien inclusive se conversó en la encuesta es el Sr. José Gil, quien vive en un segundo*

---

<sup>1</sup> Encuesta sobre el servicio de Internet de Banda Ancha de TRICOM, realizado por el Centro de Asistencia al Usuario del INDOTEL en fecha 3 de abril de 2008. Las preguntas realizadas en la encuesta fueron establecidas por la Consultoría Jurídica del INDOTEL.

<sup>2</sup> En esta misma fecha fue realizada también una encuesta entre los usuarios de CODETEL que habían presentado quejas sobre la velocidad de su servicio contratado, y posteriormente, una inspección al servicio de dichos usuarios para verificar si dicha afirmación era cierta. Sus resultados se detallan en la segunda parte de este informe.

piso y es sobrino de esta señora, a quien contactamos y nos comento que aunque a veces el servicio presenta inconvenientes estaba conforme con el mismo. De todas formas, intentamos evaluar su conexión pero fue imposible que este nos lo permitiera.

- *Madelyn Flores López. No fue posible contactarle vía telefónica, le dejamos varios mensajes para que nos contacte ya que en la dirección suministrada no había nadie al momento de nuestra visita.<sup>3</sup>*

7. En atención a que los resultados ofrecidos por la inspección fueron inconclusos, se decidió contactar a varios usuarios de la empresa **TRICOM**, en base a la lista suministrada al **INDOTEL** por esa empresa, para que permitieran a los técnicos del **INDOTEL** realizar las labores de acceso y medición de los servicios de Internet contratados. En tal virtud, al realizarse dicha inspección, en fecha 30 de mayo de 2008, se presentaron los siguientes resultados:

**Datos Generales de la Inspección**

- *Fecha: 30 de mayo 2008*
- *Dirección: Calle Filomena Gómez de Coba, Edif. Rayrub, 18 Apt. 6ª.*
- *Contacto: María Elena Jiménez.*
- *Ref.: Id Cliente 407118, Id Cuenta 4031026*

**Datos Técnicos obtenidos de la Inspección**

<i>Subida</i>	<i>106 Kbps</i>
<i>Bajada</i>	<i>247 Kbps</i>

Laptop DELL Latitude D800  
Procesador Pentium M 1,700 MHz  
512 MB de Memoria RAM  
Disco Duro con capacidad de 37.2 GB, 24.4 GB Libres  
Funciona con un router Aztech DSL 605EU

**Datos Generales de la Inspección**

- *Fecha: 30 de mayo 2008*
- *Dirección: Calle Proyecto No. 3 Edif. Dolly Apt. 2-13, Alma Rosa I.*
- *Contacto: Madelin Flores López.*
- *Ref.: Id Cliente1138987, Id Cuenta 1992063*

**Datos Técnicos obtenidos de la Inspección**

<i>Subida</i>	<i>137 Kbps</i>
<i>Bajada</i>	<i>249 Kbps</i>

Laptop Toshiba Satellite  
Procesador Intel con 1.6 GB  
540 MB de memoria RAM  
Disco Duro 74.2 GB, 23 GB libres  
Funciona con un router Comtrend modelo CT-50715

8. Por otra parte, también el 9 de abril de 2008, la gerencia de Inspección realizó un Reporte de Comprobación Técnica, sobre la evaluación del servicio de Internet de Banda Ancha de **CODETEL**, del cual se extrae lo siguiente:

---

<sup>3</sup> Reporte de Comprobación Técnica realizado por Christian Victoria de la Gerencia del Inspección del INDOTEL en fecha 9 de abril de 2008.

“Con el objetivo de medir la satisfacción de los usuarios del servicio Internet de Banda Ancha de **CODETEL**, procedimos a generar contacto con los trece (13) usuarios de **CODETEL**, detallados en los formularios suministrado por la Consultaría Jurídica del **INDOTEL**, compuesto por usuarios que previamente habían contactado nuestro Centro de Asistencia al Usuario con quejas respecto al servicio de Internet recibido por parte de la prestadora.

Del total de los usuarios del referido listado, pudimos contactar once (11) y de estos, sólo uno (1) expresó estar en la actualidad satisfecho con el servicio de Banda Ancha recibido por la prestadora **CODETEL**.

Del listado, tres (3) usuarios no pudieron ser contactados, ya que:  
Uno tenía la línea telefónica que disponemos cancelada, otro en vista de que el número telefónico detallado en el formulario completado está equivocado y el tercero porque el número telefónico no es contestado.

De los once (11) usuarios encuestados, diez (10) expresaron insatisfacción con el servicio recibido y de éstos ocho (8) están en disposición de que técnicos del **INDOTEL** se trasladen al lugar donde tienen el servicio instalado y procedan a hacer las mediciones de lugar.<sup>4</sup>”

9. A consecuencia de la investigación referida anteriormente, técnicos de la gerencia de Inspección del **INDOTEL** realizaron las siguientes comprobaciones técnicas sobre el servicio de Internet de Banda Ancha de **CODETEL**, a usuarios incluidos en la lista suministrada por el **CAU**; realizando las correspondientes mediciones, ofreciendo dicha inspección los siguientes resultados:

**“Datos Generales de la Inspección**

- Fecha: 21 de abril 2008
- Dirección: Torre Alta, Puerto Plata.
- Contacto: Simón Santana Nina.

**Datos Técnicos obtenidos de la Inspección**

Nos trasladamos al Municipio de Puerto Plata, provincia Puerto Plata, con el objetivo de contactar al señor Simón Santana Nina, usuario de **CODETEL**, quien se queja del servicio de Internet recibido por parte de la prestadora.

Realizamos pruebas de velocidad en el computador del usuario utilizando páginas de Internet diseñadas para estos fines y comprobamos que las velocidades de transmisión de Subida y Bajada eran las siguientes:

	Página		
Velocidad	www.tricom.net	www.internautas.org	www.testvelocidadinternet.com
Subida	105Kbps	102Kbps	105Kbps
Bajada	869Kbps	894Kbps	858Kbps

El señor Santana se quejó de que a pesar de pagar un servicio de Internet de 1024 Kbps la velocidad que recibe no se corresponde con lo contratado.

**Conclusión Técnica**

Según los datos obtenidos en la Inspección, la velocidad del servicio de Internet recibido por el usuario Simón Santana Nina es inferior a la contratada.

<sup>4</sup> Encuesta sobre el servicio de Internet de Banda Ancha de **CODETEL**, realizado por el Centro de Asistencia al Usuario del **INDOTEL** en fecha 9 de abril de 2008.

*Sugerimos que se comine a la empresa CODETEL a que cumpla con lo establecido en el contrato suscrito entre el usuario y la prestadora.*

#### **Datos Generales de la Inspección**

- *Fecha: 17 de abril 2008*
- *Dirección: C/ Capilla Inmaculada No. 22, Estancia Nueva, Municipio Moca, Provincia Espaillat*
- *Contacto: José Valerio.*

#### **Datos Técnicos obtenidos de la Inspección**

*Nos trasladamos a la dirección indicada con el objetivo de determinar la velocidad del servicio de Internet recibido por la computadora de la Sra. Isabel Valerio, contratado a la prestadora CLARO-CODETEL.*

*La señora Valerio alega que suscribió un servicio de Internet "Flash" con la prestadora CLARO-CODETEL, a una velocidad de 768 Kbps para subida y 512 Kbps en baja, pero dicho servicio le esta llegando muy por debajo del contrato suscrito por ambas partes.*

*En la residencia de la Sra. Valerio fuimos recibido por su hermano José Valerio, y una vez allá procedimos a realizar el peritaje para determinar la velocidad recibida en los actuales momentos por el computador, arrojando como resultado lo siguiente:*

*Al momento de nuestra visita su computadora estaba recibiendo una velocidad de 260 Kbps para subida y de 353 Kbps en baja.*

*Además pudimos determinar que con las características técnicas de la computadora son propias para lograr una buena velocidad, como son las siguientes:*

*Es un "Clon" Pentium 4 a 3.06 GHZ*

*1.5 GB de Ram*

*Un disco duro de 220GB*

*En una conversación vía teléfono sostenida con la Sra. Valerio, esta nos informó, que el contrato suscrito con la prestadora CLARO-CODETEL se realizó vía teléfono, por lo que no fue posible facilitarnos una copia del mismo."*

**10.** El 18 de junio de 2008, el Director Ejecutivo del **INDOTEL** remitió ante el Consejo Directivo, el "Informe de Investigación Preliminar" realizado con motivo de la "queja formal" presentada por **CODETEL** en fecha 8 de febrero de 2008. En dicho informe, el Director Ejecutivo concluyó recomendando la realización de una investigación formal en cuanto a la queja formal presentada por **CODETEL** mediante instancia de fecha 8 de febrero de 2008, por entender que existían indicios que apuntaban hacia la necesidad de comprobar si la publicidad de la oferta analizada a partir de la queja de la concesionaria **CODETEL** se (i) ajustaba a las buenas costumbres comerciales o a los usos honestos en materia comercial; y, (ii) si son exactas, verdaderas y pertinentes;

**11.** Mediante comunicación No. 085789 de fecha 1 de julio de 2008, el Director Ejecutivo del **INDOTEL**, Lic. José Alfredo Rizek V., informó a **TRICOM** que, en su sesión de fecha 30 de junio del año en curso, el Consejo Directivo quedó apoderado de la apertura de una investigación formal en torno a su publicidad denominada "*Banda Ancha Real Garantizada*", ante la queja formal presentada por la concesionaria **CODETEL** una vez concluida la investigación preliminar llevada a cabo por la Dirección Ejecutiva. Al mismo tiempo, al tenor de

lo dispuesto por los artículos 21.5 y 21.6 del Reglamento de Libre y Leal Competencia para el Sector de las Telecomunicaciones, se remitió a esa empresa una copia íntegra del expediente radicado en el **INDOTEL**, con relación al caso, y se le informó que, a partir de la recepción de esa comunicación y sus anexos, esa concesionaria disponía de un plazo de veinte (20) días calendario para presentar su escrito de defensa, siguiendo los lineamientos del artículo 21.6 del mencionado Reglamento;

**12.** En fecha 18 de julio de 2008, **TRICOM**, representada por su Vicepresidenta de relaciones Institucionales, Lic. Desirée Logroño y por intermedio de sus abogados apoderados especiales Dr. Juan C. Ortiz-Camacho y Lic. Tomás Franjul, depositó en las oficinas del **INDOTEL** su escrito de defensa, en el marco de la investigación formal abierta por el órgano regulador, ante la queja de **CODETEL** por la alegada práctica de publicidad engañosa. En dicho escrito, **CODETEL** concluye de la manera siguiente:

*“PRIMERO: Aceptar nuestra **garantía** de que los anuncios que originaron la queja en cuestión fueron retirados de la campaña publicitaria de **TRICOM**, con carácter definitivo, desde finales del mes de Enero de 2008.*

*SEGUNDO: Levantar acta de que **TRICOM** ha decidido concentrar su campaña publicitaria sobre el producto de que se trata (Internet de **BANDA ANCHA**) en hacer énfasis, no en precisiones milimétricas sino en **SATISFACCIÓN GARANTIZADA** por parte de nuestros usuarios; y en consecuencia.*

*Y TERCERO: Dar por concluida la investigación formal de que se trata.”*

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

**CONSIDERANDO:** Que, por disposición expresa del artículo 78 (literal “g”) de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, el órgano regulador tiene competencia de atribución para dirimir los conflictos que pudiesen surgir entre los prestadores de servicios de telecomunicaciones;

**CONSIDERANDO:** Que, en la especie, este Consejo Directivo debe decidir sobre la queja formal que ha sido presentada por la concesionaria **CODETEL** mediante la cual solicitó el inicio del proceso de investigación dispuesto por el Reglamento de Libre y Leal Competencia para el sector de las Telecomunicaciones, por alegadamente haber incurrido **TRICOM** en la falta muy grave de práctica desleal, consistente en publicidad engañosa;

**CONSIDERANDO:** Que, tanto las Gerencias de Protección al Consumidor, Inspección y Consultoría Jurídica del **INDOTEL**, llevaron a cabo las labores de investigación y comprobación de los hechos y circunstancias envueltos en el presente caso, resultados que pueden verificarse en el “Informe de Investigación Preliminar” realizado por el Director Ejecutivo del **INDOTEL** en fecha 18 de junio de 2008;

**CONSIDERANDO:** Que, en dicho informe, el Director Ejecutivo concluyó recomendando la realización de una investigación formal en cuanto a la queja formal presentada por **CODETEL** mediante instancia de fecha 8 de febrero de 2008, por entender que existían indicios que apuntaban hacia la necesidad de comprobar si la publicidad de la oferta analizada a partir de la queja de la concesionaria **CODETEL** se (i) ajustaba a las buenas costumbres comerciales o a los usos honestos en materia comercial; y, (ii) si son exactas, verdaderas y pertinentes;

**CONSIDERANDO:** Que, un buen indicador sobre la satisfacción de los clientes con un servicio público de telecomunicaciones es el número de reclamaciones que realizan al Centro de Asistencia al Usuario del **INDOTEL**, y en el caso que nos ocupa, al llevar a cabo la investigación sobre dicho indicador, los resultados ofrecidos fueron que en un período de cinco (5) meses fueron presentados diecisiete (17) reclamos por parte de usuarios que se encontraban insatisfechos con su servicio de Internet de Banda Ancha de los cuales sólo uno (1) se refería al servicio de Internet de la concesionaria **TRICOM**;

**CONSIDERANDO:** Que la campaña publicitaria del servicio de Internet de “*Banda Ancha Real Garantizada*” de **TRICOM, S.A.**, en la cual se hacía referencia a la competencia como “*al otro*”, fue retirada voluntariamente del mercado por **TRICOM, S.A.**, antes de que **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, C. POR A.**, presentara la queja formal ante el órgano regulador;

**CONSIDERANDO:** Que, por todo lo antes indicado, este órgano colegiado es de criterio de que no procede continuar con el proceso de investigación formal, al haber sido retirada la campaña impugnada del mercado, de manera previa a la queja presentada ante el regulador y en forma voluntaria; que, en tal virtud, luego de ponderar los antecedentes del caso, estima pertinente que el dispositivo de esta resolución, libre acta de que **TRICOM, S.A.**, ha retirado voluntariamente la campaña publicitaria impugnada por **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, C. POR A.**, y ordene el archivo definitivo del expediente administrativo abierto con ocasión de la misma; con la expresa advertencia a **TRICOM, S.A.**, de que deberá, en su calidad de concesionaria de servicios públicos de telecomunicaciones, velar por que el contenido de las campañas publicitarias que despliegue en el futuro, no atenten contra los principios de libre y leal competencia y preserven el buen funcionamiento del mercado de las telecomunicaciones de la República Dominicana, ajustándose al principio de buena fe comercial y sin inducir a error a los usuarios de los servicios;

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

**VISTO:** El Reglamento de Libre y Leal Competencia para el Sector de las Telecomunicaciones;

**VISTO:** El Reglamento para la Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras de los Servicios de Telecomunicaciones;

**VISTA:** La queja formal depositada por **TRICOM, S A.**, ante el **INDOTEL**, en fecha 7 de febrero de 2007;

**VISTO:** El Informe sobre Investigación Preliminar realizada con motivo de la Queja Formal presentada por **CODETEL**, en contra de **TRICOM**, por alegada violación al Reglamento de Libre y Leal Competencia para el Sector de las Telecomunicaciones; realizado por el Director Ejecutivo del **INDOTEL**, de fecha 18 de junio de 2008;

**VISTO:** La comunicación de fecha 18 de julio de 2008, mediante la cual, **TRICOM** comunicó formalmente al **INDOTEL**, su escrito de defensa, en el marco de la investigación por alegada violación al Reglamento de Libre y Leal Competencia para el Sector de las Telecomunicaciones;

**VISTAS:** Las demás piezas que conforman el expediente;

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

**RESUELVE:**

**PRIMERO: LIBRAR ACTA** de que la concesionaria **TRICOM, S.A.**, ha retirado voluntariamente la campaña publicitaria impugnada por **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, C. POR A.**, sobre su servicio de “*Banda Ancha Real Garantizada*”, conforme notificación al **INDOTEL** realizada por escrito con fecha 21 de julio de 2008.

**SEGUNDO: ORDENAR** el archivo definitivo del expediente administrativo abierto con ocasión de la queja formal presentada al órgano regulador de las telecomunicaciones por **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, C. POR A.**, mediante instancia con fecha 8 de febrero de 2008.

**TERCERO: ADVERTIR** a la concesionaria **TRICOM, S.A.** que, en lo adelante, deberá establecer los controles internos que sean necesarios para asegurar que las campañas publicitarias de los productos y servicios de telecomunicaciones ofertados al público por esa empresa se ajusten, en toda su extensión, a la normativa vigente.

**CUARTO: ORDENAR** la notificación de sendas copias certificadas de la presente resolución a las concesionarias **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, C. POR A.**, y **TRICOM, S.A.**, así como su publicación en el Boletín Oficial y en la página Web que mantiene el **INDOTEL** en la red de Internet.

Así ha sido aprobada 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 once (11) del mes de agosto del año dos mil ocho (2008).

Firmados:

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

**Juan Antonio Delgado**  
Miembro del Consejo Directivo

**Leonel Melo Guerrero**  
Miembro del Consejo Directivo

**David A. Pérez Taveras**  
Miembro del Consejo Directivo

**José Alfredo Rizek V.**  
Director Ejecutivo



Secretario del Consejo Directivo