

**CONSEJO DIRECTIVO DEL  
INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES  
(INDOTEL)**

**RESOLUCIÓN NÚM. 021-2022**

**QUE POSTERGA LA ENTRADA EN VIGENCIA DE LA RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO NÚM 102-2020, QUE APRUEBA LAS “MODIFICACIONES DEL REGLAMENTO GENERAL DE SERVICIO TELEFÓNICO, LA NORMA DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA Y ACCESO A INTERNET Y EL REGLAMENTO SOBRE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS 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, núm. 153-98, reunido válidamente previa convocatoria, dicta la siguiente **RESOLUCIÓN**:

Con motivo de la entrada en vigencia de la Resolución del Consejo Directivo núm. 102-2020 que aprueba las “modificaciones del Reglamento General de Servicio Telefónico, la Norma de Calidad del Servicio de Telefonía y Acceso a Internet y el Reglamento sobre los Derechos y Obligaciones de los Usuarios y Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones”, aprobado mediante la Resolución del Consejo Directivo del **INDOTEL** núm. 102-2020.

Para una comprensión más clara del presente acto administrativo, se ha organizado su contenido de la manera siguiente:

**ÍNDICE TEMÁTICO**

<b>I. Antecedentes</b> .....	1
<b>II. Competencia del Consejo Directivo para la postergación de la entrada en vigencia.</b> .....	9
<b>III. Textos revisados</b> .....	9
<b>IV. Parte Dispositiva</b> .....	10

**I. Antecedentes**

1. En fecha 24 de junio de 2020, mediante la resolución del Consejo Directivo del **INDOTEL** núm. 040-2020, fue puesta en consulta pública las modificaciones del Reglamento General de Servicio Telefónico, la Norma de Calidad del Servicio de Telefonía y Acceso a Internet y el Reglamento sobre los Derechos y Obligaciones de los Usuarios y Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones”.

2. El 6 de julio de 2020, fue publicado en el periódico “*Hoy*”, un aviso haciendo de público conocimiento la aprobación de la Resolución del Consejo Directivo núm. 040-2020, la cual daba inicio al plazo de treinta (30) días calendario concedido para fines de consulta pública en el ordinal “Segundo” del dispositivo de la referida resolución, con el objetivo de que los interesados presenten ante el **INDOTEL** las observaciones y comentarios, en caso de tenerlos, que estimen convenientes, referentes a las “modificaciones del Reglamento General de Servicio Telefónico, la Norma de Calidad del Servicio de Telefonía y Acceso a Internet y el Reglamento sobre los

Derechos y Obligaciones de los Usuarios y Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones”.

3. Que, en ese sentido, conforme se indica precedentemente, durante el período de consulta pública habilitado por la Resolución núm. 040-2020, este Consejo Directivo recibió los comentarios no vinculantes por parte de: **TRILOGY DOMINICANA, S. A., (VIVA), COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A., (CLARO), ALTICE DOMINICANA, S.A. (ALTICE)**, los usuarios **ERIC RODRÍGUEZ MONTILLA** y **ROBERT PERALTA**, los cuales fueron debidamente ponderados y analizados por este Consejo Directivo.

4. En fecha 16 de septiembre del 2020, fue publicado en el periódico “*Hoy*” un aviso haciendo de público conocimiento la convocatoria de audiencia pública de la Resolución del Consejo Directivo núm. 040-2020, con el objetivo de que los interesados presentaren de manera verbal ante el **INDOTEL** los comentarios y observaciones realizados por escrito a la citada Resolución, referentes modificaciones del Reglamento General de Servicio Telefónico, la Norma de Calidad del Servicio de Telefonía y Acceso a Internet y el Reglamento sobre los Derechos y Obligaciones de los Usuarios y Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones”, fijándose la fecha de celebración de la audiencia para el día veintitrés (23) de septiembre de 2020 a las 12:00 P.M., en el auditorio del Centro Cultural de las Telecomunicaciones (CCT) del **INDOTEL**.

5. El 23 de septiembre del año 2020, fue celebrada por el Consejo Directivo del **INDOTEL**, la audiencia pública previamente indicada, con la presencia y participación de las concesionarias **VIVA, CLARO, ALTICE** a través de sus respectivos representantes.

6. Finalmente, en fecha 23 de diciembre de 2020, fue aprobada mediante la Resolución del Consejo Directivo núm. 102-2020, las modificaciones del “**REGLAMENTO GENERAL DE SERVICIO TELEFÓNICO, LA NORMA DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA Y ACCESO A INTERNET Y EL REGLAMENTO SOBRE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES**”, cuyo dispositivo reza textualmente de la manera siguiente:

*PRIMERO: ACOGER parcialmente, los comentarios presentados por VIVA, CLARO, ALTICE, ERIC RODRÍGUEZ MONTILLA y RP con ocasión del proceso de Consulta Pública iniciado mediante la Resolución núm. 040-2020 de este Consejo Directivo y DICTAR las modificaciones de los artículos 1, 9.3, 14.4, 14.5, 15 y 33 del REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO TELEFÓNICO, los artículos 1 y 4.7 de la NORMA DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA Y ACCESO A INTERNET, así como los artículos 1, 4 literal a) y 14 literal f) del REGLAMENTO SOBRE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES, y el artículo 1 de la NORMA QUE REGULA LA CONTRATACIÓN Y ACTIVACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES y sus Anexos, para que en lo adelante establezca lo siguiente:*

A) **REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO TELEFÓNICO**  
i) **Artículo 1.- Definiciones.**

(...)

*Descuento: Beneficio económico aceptado expresamente por el usuario al momento de contratar el servicio público de telecomunicación o en cualquier momento de su contrato por concepto de reducciones totales o parciales de la facturación del servicio, en el costo de adquisición de interfaces estrictamente necesarias para la prestación del servicio, bonos de servicio, o en el cargo de instalación.*

*Segmento de mercado: Grupo de usuarios caracterizados por el tipo de servicio telefónico contratado, sea telefonía móvil o fija, en sus modalidades: sin acuerdo de consumo recurrente (también conocidos como prepago o de tarjeta) o con acuerdo de consumo recurrente (también conocidos comúnmente como post-pago o con factura periódica recurrente), y zona geográfica (provincia).*

*ii) Artículo 9.- De la solicitud de nuevo servicio.*

*(...)*

*9.3 En caso de imposibilidad técnica para la instalación de un servicio solicitado o si el cliente reporta mal funcionamiento del servicio dentro de los primeros siete (7) días de instalado sin que haya sido subsanado el inconveniente, la prestadora procederá a la devolución del importe que haya sido pagado dentro de los quince (15) días calendario siguientes al vencimiento del plazo establecido para la instalación o resolución del problema en el servicio. Esta devolución podrá hacerse, a opción del usuario, en efectivo o como crédito en otro servicio que el usuario tenga con la prestadora. La prestadora dispondrá de un plazo máximo de setenta y dos (72) horas para subsanar el inconveniente reportado. Una vez vencido este plazo sin respuesta efectiva de la prestadora, el usuario podrá cancelar el contrato de prestación del servicio, pagando los consumos realizados y sin cargos adicionales. En caso de que la prestadora no cumpliera con la devolución de la mencionada suma dentro del plazo referido, deberá pagar al usuario el porcentaje equivalente a la tasa de interés cobrada por mora, que ésta aplica por el retraso del cumplimiento en el pago de las facturaciones de los servicios consumidos.*

*iii) Artículo 14 - Del contrato de servicio.*

*(...)*

*14.4 Los contratos de servicio sólo podrán estar sujetos a un período mínimo de vigencia en aquellos casos en que las prestadoras de servicios proporcionen al usuario Descuentos en el servicio conforme el presente reglamento. Debe quedar indicado expresamente en el contrato de servicio el valor total de cualquier descuento al adquirirlo.*

*Párrafo: En cualquier caso, la prestadora deberá ofrecer la opción de contratar el servicio sin sujeción a un período mínimo de vigencia, para que el usuario pueda comparar las condiciones y tarifas y decidir libremente. El valor total de descuento referido en el presente numeral se calculará como la diferencia entre el valor del contrato sujeto a periodo mínimo de vigencia y el valor del contrato sin periodo mínimo de vigencia.*

*14.5 El contrato para prestación del servicio debe ser realizado de forma separada e independiente de la venta o financiamiento de equipos terminales. Si el cliente incumple en el pago del financiamiento del equipo, esto no podrá dar lugar a la*

*suspensión del servicio de telecomunicaciones, ni afectar, en modo alguno, las condiciones en la prestación de este servicio.*

*Párrafo: El contrato de prestación del servicio podrá incluir solo aquellas interfaces o equipos provistos por la prestadora que sean estrictamente necesarios para la prestación del servicio y que no puedan ser obtenidos por el usuario titular bajo libre competencia.*

*iv) Artículo 15 - De las interrupciones del servicio telefónico.*

*15.1 Los usuarios tendrán derecho a la aplicación de un crédito por la avería, total o parcial, del servicio cuando ésta se produzca por causas que no sean imputables al usuario, salvo casos de fuerza mayor.*

*PÁRRAFO: El crédito deberá corresponderse con el tiempo total en que permanezca la avería, total o parcial, del servicio afectado y aplicado de la siguiente manera:*

*a) Para los casos de avería que afecte a usuarios con Renta Base (planes tarifarios con consumo mínimo):  $C = RB \times (TI/720)$*

*Donde: C = Crédito*

*RB = Renta base contratada por mes del servicio afectado.*

*TI = Tiempo total de la avería medido en horas.*

*b) Para los casos de avería que afecte a usuarios sin consumo mínimo (prepago), se acreditará el plazo de vigencia de la última recarga extendiéndose en un día o la cantidad de días que se presente(n) la(s) avería(s).*

*15.2 El crédito será efectuado en las cuentas del universo de los usuarios cuyos servicios fueron afectados, sin importar la modalidad de contratación o la tecnología utilizada y deberá aplicarse en la cuenta del servicio afectado dentro de los siguientes treinta (30) días calendario contados a partir del inconveniente que se trate. En los casos de usuarios bajo la modalidad prepago, la prestadora enviará un mensaje de texto o SMS al momento de aplicarse la extensión del tiempo de vigencia de la recarga. En los casos de avería tipo 2, la prestadora deberá remitir al **INDOTEL**, previo a su aplicación, un informe detallado de los valores, la fecha de aplicación de los mismos y cantidad de usuarios a acreditar.*

*15.3 Tanto **INDOTEL** como el usuario deberán tener conocimiento, previo y oportuno, de la interrupción del servicio causado por la ejecución de trabajos o reparaciones mayores, o de aquellas interrupciones relacionadas con los trabajos de expansión de la red telefónica. En caso de que los usuarios no sean notificados de ello con una antelación mínima de cuarenta y ocho (48) horas a su efectividad, la prestadora estará en la obligación de aplicarle un crédito a cada uno de los afectados, respecto al total del tiempo que permaneció la interrupción o inconveniente con el servicio.*

*15.4 Ante la ocurrencia de una Avería tipo 2, la prestadora deberá informar al **INDOTEL** dentro de las primeras dos (2) horas de detectado el inconveniente. Igualmente, deberá informar a los usuarios afectados dentro de las primeras cuatro (4) horas de la avería, mediante contacto directo con los mismos a través de las vías de comunicación que tenga disponible para ello. En defecto de*

*posibilidad de contacto directo con los usuarios afectados o ante la imposibilidad de precisar con exactitud a los usuarios afectados, deberá efectuar avisos en los medios de comunicación masiva, radio, televisión, prensa escrita o a través de los medios electrónicos disponibles por la prestadora.*

*Párrafo: Si la Avería tipo 2 se produce en horario nocturno, entre las 10:00 p.m. y 6:00 a.m., la notificación a los usuarios, así como la presentación de un primer informe al **INDOTEL** se hará dentro de las dos (2) primeras horas laborables de la mañana, es decir entre las 8:00 a.m. y 10:00 a.m. En el caso de la notificación a los usuarios, siempre que la avería no haya sido solucionada.*

*15.4.1 El informe a ser presentado al **INDOTEL** dentro de las 2 horas de detectada la Avería tipo 2 incluirá como mínimo la siguiente información: Servicios afectados, Posibles causas, Hora de ocurrencia, Hora de verificación, Lugar origen incidente, Localidades afectadas, Tiempo estimado de restablecimiento.*

*15.5 Asimismo, la prestadora dispondrá de un plazo de veinticuatro (24) horas para remitir al **INDOTEL** un informe con los detalles de lo acontecido. Este informe deberá contener las siguientes informaciones:*

- 1. Servicios afectados.*
- 2. Posibles causas.*
- 3. Hora de ocurrencia.*
- 4. Hora de verificación.*
- 5. Número de usuarios afectados.*
- 6. Lugar origen incidente.*
- 7. Localidades afectadas.*
- 8. Tiempo estimado de restablecimiento.*
- 9. Protocolo de actuación luego de verificado el incidente.*
- 10. Logs (reportes) correspondiente al período durante el cual se prolongó el incidente, (solo si han sido restablecidos los servicios).*
- 11. Medidas correctivas a ser implementadas, si las tienen a la fecha de presentación.*
- 12. Posible Compensación a ser efectuada (sólo si han sido restablecidos los servicios).*

*15.6 En caso de que la avería no haya sido solucionada en las primeras 24 horas, deberá presentar el informe anteriormente descrito y deberá mantener al **INDOTEL** informado cada 4 horas, hasta que sea restablecido el servicio por completo.*

*v) Artículo 33. Disposiciones transitorias*

*En aquellos contratos celebrados previo a la entrada en vigencia de la presente resolución en los que estén sujeto a una vigencia mínima, producto de un subsidio o descuento en la adquisición de un equipo, la prestadora de servicios deberá, a solicitud del usuario y luego de la expiración del contrato o el cumplimiento de las obligaciones contractuales, librar del código de subsidio que haya sido aplicado al equipo telefónico móvil, en los casos que sea técnicamente viable, libre de cargos.*

## **B) NORMA DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA Y ACCESO A INTERNET**

### *i) Artículo 1.- Definiciones.*

(...)

*Segmento de mercado: Grupo de usuarios caracterizados por el tipo de servicio contratado, sea de acceso a internet o telefonía. Móvil o fijo; en sus modalidades: sin acuerdo de consumo recurrente (también conocidos como prepagos o de tarjeta) o con acuerdo de consumo recurrente (también conocidos como post-pago o de factura mensual), y zona geográfica (provincia).*

### *ii) Artículo 4. De la entrega de la información*

(...)

*4.7 En caso de presentarse averías tipo 2 en parte o en la totalidad de la red del servicio de telefonía local fija y móvil (incluyendo SMS), servicios de acceso a internet, fijo y móvil, que hagan imposible la prestación de servicio ofrecido a la Prestadora deberá reportarlo al **INDOTEL** dentro de las primeras dos (2) horas de detectado el inconveniente. Igualmente, deberá informar a los usuarios afectados por alguna avería dentro de las primeras cuatro (4) horas de haberse detectado, mediante contacto directo con los mismos o mediante avisos en los medios de comunicación masiva, tales como radio, televisión, prensa escrita o a través de los medios electrónicos disponibles por la prestadora (tales como IVR, SMS, correos electrónicos, página Web, y cualquier otro medio electrónico de contacto que tenga disponible la prestadora).*

*Párrafo: Si la Avería tipo 2 se produce en horario nocturno, entre las 10:00 p.m. y 6:00 a.m., la notificación a los usuarios, así como la presentación de un primer informe al **INDOTEL** se hará dentro de las dos (2) primeras horas laborables de la mañana, es decir entre las 8:00 a.m. y 10:00 a.m. En el caso de la notificación a los usuarios, siempre que la avería no haya sido solucionada.*

*4.7.1. El informe a ser presentado al **INDOTEL** dentro de las 2 horas de detectada la Avería tipo 2 incluirá como mínimo la siguiente información: Servicios afectados, Posibles causas, Hora de ocurrencia, Hora de verificación, Lugar origen incidente, Localidades afectadas, Tiempo estimado de restablecimiento.*

*4.7.2. Asimismo, la prestadora dispondrá de un plazo de veinticuatro (24) horas para remitir al **INDOTEL** un informe con los detalles de lo acontecido. Este informe deberá contener las siguientes informaciones:*

- a. Servicios afectados.*
- b. Posibles causas.*
- c. Hora de ocurrencia.*
- d. Hora de verificación.*
- e. Número de usuarios afectados.*
- f. Lugar origen incidente.*
- g. Localidades afectadas.*
- h. Tiempo estimado de restablecimiento.*
- i. Protocolo de actuación luego de verificado el incidente.*
- j. Logs (reportes) correspondiente al período durante el cual se prolongó el incidente, (solo si han sido restablecidos los servicios).*

*k. Medidas correctivas a ser implementadas, si las tienen a la fecha de presentación.*

*l. Posible Compensación a ser efectuada (sólo si han sido restablecidos los servicios).*

*4.7.3. En caso de que la avería no haya sido solucionada en las primeras 24 horas, deberá presentar el informe anteriormente descrito y deberá mantener al **INDOTEL** informado cada 4 horas, hasta que sea restablecido el servicio por completo.*

## **C) REGLAMENTO SOBRE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES**

### *i) Artículo 1. Definiciones*

*(...)*

*Descuento: Beneficio económico aceptado expresamente por el usuario al momento de contratar el servicio público de telecomunicación o en cualquier momento de su contrato por concepto de reducciones totales o parciales de la facturación del servicio, en el costo de adquisición de interfaces estrictamente necesarias para la prestación del servicio, bonos de servicio, o en el cargo de instalación.*

### *ii) Artículo 4. Libertad de elección.*

*Los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones tendrán la libertad de elegir el prestador de servicios que a su criterio le convenga. En consecuencia, el usuario tendrá derecho a:*

*a) Recibir por parte de la prestadora la opción de convenir la prestación del servicio sin sujeción a un período mínimo de vigencia, de modo que este pueda decidir libremente, previa comparación de las distintas condiciones y tarifas. Sólo en los casos en que las prestadoras proporcionen al usuario de descuentos para la obtención de interfaces o de los mismos servicios de telecomunicaciones ofrecidos podrá estar sujeta a un periodo mínimo de vigencia.*

### *iii) Artículo 14. Derechos de la Prestadora.*

*(...)*

*f) Derecho a exigir períodos de permanencia mínima en su contrato de adhesión cuando el usuario ha sido beneficiado de descuentos para la obtención de interfaces o de los mismos servicios de telecomunicaciones ofrecidos.*

## **D) NORMA QUE REGULA LA CONTRATACIÓN Y ACTIVACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES**

### *i) Artículo 1.- Definiciones.*

*(...)*

*Descuento: Beneficio económico aceptado expresamente por el usuario al momento de contratar el servicio público de telecomunicación o en cualquier momento de su contrato por concepto de reducciones totales o parciales de la facturación del servicio, en el costo de adquisición de interfaces estrictamente*

*necesarias para la prestación del servicio, bonos de servicio, o en el cargo de instalación.*

*ii) Anexo II.*

*(...)*

*Vigencia Mínima:*

*La prestadora ofrece al usuario la opción de contratar el servicio sin sujeción a un período mínimo de vigencia o permanencia y le garantiza su derecho a decidir, previa comparación de las condiciones y tarifas ofertadas. Sin embargo, en aquellos casos en los que el usuario opte por descuentos, rebajas o exoneraciones en las tarifas vigentes del servicio, el usuario reconoce que debe someterse a un plazo mínimo de permanencia, cuyo incumplimiento conlleva un cargo de penalidad, que deberá pagar para garantizar a la prestadora la recuperación del monto subsidiado o descontado.*

*Descuento del cargo de instalación RD\$*

*Descuento en Renta Mensual del servicio contratado RD\$*

*Valor total de los descuentos RD\$*

*Fecha de inicio de permanencia mínima*

*Fecha de finalización de permanencia*

*(...)*

*SEGUNDO: ORDENAR la publicación de la parte dispositiva de la presente resolución, en un periódico de circulación nacional, y de la resolución de manera íntegra en la página Web que mantiene esta institución en Internet, en la dirección [www.indotel.gob.do](http://www.indotel.gob.do), todo lo anterior de conformidad con el artículo 91.1 de la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98, toda vez que la presente Resolución contiene un Reglamento de alcance general y de interés público.*

*TERCERO: OTORGAR un plazo de un (1) año contado a partir de la fecha de publicación, para que todas y cada una de las disposiciones contenidas en la presente resolución se encuentren totalmente implementadas por todas las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones.*

*CUARTO: DECLARAR que la presente Resolución es de obligado cumplimiento, de conformidad con las disposiciones del artículo 99 de la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98, del 27 de mayo de 1998.*

7. En fecha 1° de febrero de 2021, fue publicado un extracto de la referida resolución núm. 102-2020 en el periódico "Listín Diario", con la indicación de que el texto completo de la misma se encontraba disponible en el sitio Web del **INDOTEL**.

8. El 2 de marzo de 2021, fue recibido el recurso de reconsideración interpuesto por la Prestadora de Servicio Público de Telecomunicaciones **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A.**, (en lo adelante **CLARO**).

9. En fecha 3 de marzo de 2021, la Prestadora **ALTICE DOMINICANA, S. A.**, (en lo adelante **ALTICE**) y **TRILOGY DOMINICANA, S. A.**, (en lo adelante **VIVA**) remitieron de manera independiente formal recurso de reconsideración contra la resolución del Consejo Directivo núm. 102-2020.



10. El 11 de marzo de 2021, la **ASOCIACIÓN DE EMPRESAS DE COMUNICACIÓN Y TECNOLOGÍA, INC.**, (en lo adelante **COMTEC**), depositó ante el **INDOTEL** un recurso de reconsideración contra la citada Resolución del Consejo Directivo núm. 102-2020.

## II. Competencia del Consejo Directivo para la postergación de la entrada en vigencia.

11. Que el **INDOTEL** es el órgano regulador de las telecomunicaciones de la República Dominicana, creado por la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98, en quien el Estado dominicano ha delegado la función de regular y supervisar el desarrollo de los servicios públicos de telecomunicaciones en nuestro país.

12. Que conforme al mandato de la Constitución de la República y de la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98, el **INDOTEL**, en nombre del Estado, regula y mantiene vigilancia en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, asegurando la correcta, efectiva, eficaz y continua prestación de los mismos, fomentando mayores estándares de calidad, igualdad, servicio universal y transparencia en la contratación y prestación de dichos servicios.

13. Por consiguiente, este Consejo Directivo se encuentra investido de las facultades necesarias para conocer y decidir esta resolución en virtud de las atribuciones reconocidas por la Ley núm. 153-98, del apoderamiento realizado por **CLARO, ALTICE, TRILOGY** y **COMTEC** en sus recursos de reconsideración, y del principio de la autotutela de la Administración, que le reconoce la facultad de controlar los efectos de sus actos administrativos, al señalar que “sólo podrán ejecutarse actos administrativos no suspendidos por la autoridad administrativa o judicial”, reafirmando, al tenor de dicha disposición, la facultad del órgano regulador de controlar la entrada en vigencia de los efectos jurídicos de sus propios actos administrativos, cuando así lo amerite y en beneficio de la población.

14. Considerando, a su vez, que la Ley Sobre los Derechos de las Personas en sus relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, núm. 107-13, si bien reconoce la ausencia de efecto suspensivo a la interposición de los recursos administrativos, en su artículo 50 habilita la posibilidad de que el órgano administrativo apoderado del conocimiento de los mismos ordene, aún de oficio, la suspensión administrativa de la ejecución del acto administrativo recurrido.

15. Que en razón de lo anterior, motivamos en el carácter del interés general que reviste garantizar el alcance y efectividad de las disposiciones contenidas en la Resolución del Consejo Directivo núm. 102-2020, que aprueba las “Modificaciones del Reglamento General de Servicio Telefónico, la Norma de Calidad del Servicio de Telefonía y Acceso a internet y el Reglamento sobre los derechos y obligaciones de los usuarios y prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, el **INDOTEL** amparado en el poder que tiene para la administración de sus propios actos y en base al cual tiene aunado a la facultad de revisión de los mismos mantiene el deber de revisar, aún “de oficio”; siempre que con ello persiga el interés general, decide postergar su entrada en vigencia en virtud de que los recursos de reconsideración interpuestos por las prestadoras **CLARO** en fecha 2 de marzo de 2021, **ALTICE** y **TRILOGY**, en fecha 3 de marzo de 2021 y **COMTEC** en fecha 11 de marzo de 2021, aún no han sido decididos por este Consejo Directivo.

## III. Textos revisados

**VISTA:** La Constitución Política de la República Dominicana, de fecha 13 de junio de 2015, en sus disposiciones citadas;

**VISTA:** La Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98 del 27 de mayo de 1998, en sus disposiciones citadas;

**VISTA:** La Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, núm. 200-04, 28 de julio de 2004, en sus disposiciones citadas;

**VISTA:** La Ley sobre Derechos y Deberes de las Personas en sus relaciones con la Administración Pública y de Procedimiento Administrativo, núm. 107-13, en sus disposiciones Citadas;

**VISTA:** La Resolución del Consejo Directivo del **INDOTEL**, núm. 102-2020 del 23 de diciembre de 2020, que aprueba las modificaciones del “Reglamento General de Servicio Telefónico, la norma de calidad del servicio de telefonía y acceso a internet y el Reglamento sobre los Derechos y Obligaciones de los Usuarios y Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones”;

**VISTOS:** Los recursos de reconsideración interpuestos de manera separada por las empresas: **CLARO** en fecha 2 de marzo de 2021, **ALTICE** y **TRILOGY** el día 3 de marzo de 2021, y **COMTEC** en fecha 11 de marzo de 2021, contra la citada Resolución del Consejo Directivo núm. 102-2020.

#### **IV. Parte Dispositiva**

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

#### **RESUELVE:**

**PRIMERO: POSTERGAR** la entrada en vigencia de la norma dictada mediante la Resolución núm. 102-2020 del Consejo Directivo del **INDOTEL**, de fecha 23 de diciembre de 2020, que aprueba las modificaciones del “Reglamento General de Servicio Telefónico, la norma de calidad del servicio de telefonía y acceso a internet y el Reglamento sobre los Derechos y Obligaciones de los Usuarios y Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones”, por sesenta (60) días calendario contados a partir de la publicación de la parte dispositiva de la presente resolución en un periódico de circulación nacional, plazo que podrá ser revisado en la resolución del Consejo Directivo que conozca de los recursos de reconsideración.

**SEGUNDO: DECLARAR** que la presente resolución es de obligado cumplimiento, de conformidad con las disposiciones del artículo 99 de la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98, del 27 de mayo de 1998.

**TERCERO: DISPONER** la publicación de la parte dispositiva de la presente resolución en un periódico de circulación nacional, y de manera íntegra en la página informativa que mantiene esta institución en la red de Internet, [www.indotel.gob.do](http://www.indotel.gob.do), en cumplimiento de las disposiciones de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, núm. 200-04 y su Reglamento de Aplicación.

**CUARTO: ORDENAR** la notificación de una copia certificada de esta resolución a la **ASOCIACIÓN DE EMPRESAS DE COMUNICACIÓN Y TECNOLOGÍA, INC., (COMTEC)** y a las concesionarias **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A. (CLARO)**, **TRILOGY DOMINICANA, S. A., (TRILOGY)** y **ALTICE DOMINICANA, S. A. (ALTICE)**.

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 veintisiete (27) del mes de enero del año dos mil veintidós (2022).

Firmada por:

**Nelson Arroyo**  
Presidente del Consejo Directivo

**Pavel Isa**  
En representación del Ministro de Economía,  
Planificación y Desarrollo  
Miembro Ex Oficio del Consejo Directivo

**Príamo Ramírez Ubiera**  
Miembro del Consejo Directivo

**Hilda Patricia Polanco**  
Miembro del Consejo Directivo

**Julissa Cruz Abreu**  
Directora Ejecutiva  
Secretaria del Consejo Directivo