

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

RESOLUCIÓN NÚM. 036-2022

QUE DECIDE SOBRE LOS RECURSOS DE RECONSIDERACIÓN INTERPUESTOS POR COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A. (CLARO), ALTICE DOMINICANA S. A. (ALTICE), TRILOGY DOMINICANA, S. A. (VIVA) Y LA ASOCIACIÓN DE EMPRESAS DE COMUNICACIÓN Y TECNOLOGÍA, INC. (COMTEC), CONTRA 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 los recursos de reconsideración interpuestos contra 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

I. Antecedentes	2
II. Competencia del Consejo Directivo y admisibilidad del recurso interpuesto.....	10
<input type="checkbox"/> Argumentos recibidos sobre el Artículo 1, Definición de “Descuento” en: A) Reglamento General de Servicio Telefónico. B) Reglamento sobre los Derechos y Obligaciones de los Usuarios y Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y C) Norma que Regula la Contratación y Activación de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.....	17
<input type="checkbox"/> Argumentos recibidos sobre el Artículo 14.4 y 14.5 y su párrafo del Reglamento General de Servicio Telefónico	24
<input type="checkbox"/> Argumentos recibidos sobre el Artículo 15 del Reglamento General de Servicio Telefónico	27

• Argumentos recibidos sobre los Artículos 4 y 14 del Reglamento sobre los Derechos y Obligaciones de los Usuarios y Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones	29
○ Artículo 4. Libertad de elección	29
○ Artículo 14. Derechos de la Prestadora	30
• Argumentos sobre el anexo II de la Norma que regula la contratación y activación de los servicios públicos de telecomunicaciones (Resolución núm. 070-19)	30
IV. Textos revisados	31
V. Parte Dispositiva	32

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 (“Reglamento Telefónico”), la Norma de Calidad del Servicio de Telefonía y Acceso a Internet (“Norma de Calidad”) y el Reglamento sobre los Derechos y Obligaciones de los Usuarios y Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (“Reglamento sobre Derechos y Obligaciones”).

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 TELÉFONO, 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, 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, número 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.

11. El 27 de enero de 2022, el Consejo Directivo del **INDOTEL**, emitió su 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”. cuyo dispositivo reza textualmente de la manera siguiente:

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, 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).

II. Competencia del Consejo Directivo y admisibilidad del recurso interpuesto

12. Que el legislador dominicano, mediante la Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98, ha establecido el marco jurídico imperante en el sector y ha determinado el procedimiento a seguir por los administrados para la interposición de recursos contra las decisiones de la Dirección Ejecutiva y de este Consejo Directivo, basados en las causas que la misma ley determina. De igual forma, a través de la Ley sobre Derechos de las Personas en sus relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, núm. 107-13, por su carácter supletorio, ha establecido mediante las disposiciones de las indicadas leyes, el marco jurídico que determina el procedimiento a seguir para la interposición de recursos en sede administrativa.

13. De conformidad con las normas comunes de procedimiento establecidas para el dictado de actos administrativos, procede que este Consejo Directivo previo a cualquier pronunciamiento respecto de los recursos incoados, en primer término, examine su competencia para conocer de los mismos.

14. En materia administrativa, podemos definir los recursos, en sentido amplio, como los remedios o medios de protección puestos a disposición de los administrados, para impugnar los actos —lato sensu— y hechos administrativos que los afectan, y defender sus derechos frente a la administración.

15. El “recurso de reconsideración” al que hace alusión el artículo 96.1 de la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98, es un recurso administrativo de petición que es conocido ante el mismo órgano o ente de la Administración Pública de donde proviene el acto impugnado, con el objetivo de que ésta lo revoque, derogue o modifique, por lo que se considera como una reposición, que por imperio del recurso, coloca a la autoridad que dictó el acto en posición de conocerlo nuevamente, el cual habrá de reevaluar los hechos y el derecho.

16. En ese sentido, la Ley núm. 107-13 sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, estipula en su artículo 53 que “[...] los actos administrativos podrán ser recurridos ante los órganos que los dictaron (...)”

que, conforme con el art. 96.1 de la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98, este Consejo Directivo es competente para conocer de los recursos interpuestos contra sus resoluciones, el cual “debe ser interpuesto dentro del plazo de diez (10) días calendario, contados a partir de la notificación o publicación del acto”¹ .

17. El artículo 62 de la citada Ley núm. 107-13, dispone que, a partir de la entrada en vigencia de esta ley, quedan derogadas todas las disposiciones contenidas en leyes generales o especiales que le sean contrarias.

18. Sobre este particular, la Ley que crea el Tribunal Contencioso Tributario y Administrativo, núm.13-07, establece en su artículo 5 que: “El plazo para recurrir por ante el Tribunal Contencioso Tributario y Administrativo, será de treinta (30) días a contar del día en que el recurrente reciba la notificación del acto recurrido, o del día de publicación oficial del acto recurrido por la autoridad de que haya emanado o del día de expiración de los plazos fijados si se tratare de un recurso por retardación o silencio de la Administración (...).

19. Por principio general, la Administración debe interpretar la legislación en el sentido que le sea más beneficioso al administrado. Por tanto, obra en favor de todos los administrados, que el Consejo Directivo reconozca la validez de las anteriores disposiciones legales y en aplicación de esos criterios, se pronuncie a favor de la interpretación de que el plazo válido para recurrir en reconsideración, luego de la entrada en vigencia de la Ley núm. 107-13, sobre los Derechos de las Personas frente a la Administración y de Procedimiento Administrativo, es de 30 días hábiles.

20. Por consiguiente, este Consejo Directivo se encuentra investido de las facultades necesarias para conocer y decidir de los recursos que se interpongan contra sus propias decisiones, en el marco establecido por la Ley.

21. Como se expuso en los antecedentes de este acto administrativo, 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” , fue publicado en un periódico de circulación nacional en fecha 1 de febrero de 2020, mientras que las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **CLARO, ALTICE, VIVA** y la asociación de empresas **COMTEC** interpusieron de manera formal e independiente ante el **INDOTEL**, sus respectivos Recursos de Reconsideración en fecha 2, 3 y 11 de marzo de 2021 respectivamente, por lo que se verifica que fueron presentados observando las formalidades establecidas conforme las disposiciones consagradas en el ordenamiento jurídico dominicano, en la forma y plazos necesarios, conforme lo establecido en los artículos 20 y 53 de la Ley núm. 107-13.

22. Que, de manera adicional procede que este órgano colegiado, en lo adelante verifique el cumplimiento de las formalidades y requisitos dispuestos por el ordenamiento jurídico. En este sentido, debe ser verificado por este Consejo Directivo, la capacidad y la calidad de las prestadoras **CLARO, ALTICE, VIVA** y **COMTEC**, para la interposición de los presentes recursos de reconsideración.

23. Que, en lo relativo a la capacidad de **CLARO, ALTICE, VIVA** y **COMTEC**, el artículo 16 de la Ley sobre Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, núm. 107-13, establece que tendrán capacidad para obrar en el

¹ Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98, del 27 de mayo de 1998, G. O. 9983, art. 96.1.

procedimiento administrativo, entre otras, las personas jurídicas, como es el caso de las hoy recurrentes.

24. De igual forma, el artículo 17 de la Ley sobre Derechos de las Personas en sus relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, núm. 107-13, dispone lo siguiente:

“Artículo 17. Interesados. Se consideran interesados en el procedimiento administrativo: quienes lo promuevan como titulares de derechos o intereses legítimos individuales o colectivos. Los que, sin haber iniciado el procedimiento, tengan derechos o intereses que puedan resultar afectados por las decisiones que se adopten en el mismo, aquellos cuyos intereses legítimos, individuales o colectivos, puedan resultar afectados por la resolución e intervengan en el procedimiento en tanto no se haya dictado resolución definitiva (...).”

25. Que, a su vez resulta meritorio precisar que para la interposición de los recursos de marras la normativa indicada previamente establece en su artículo 47 que son impugnables por la vía administrativa los actos administrativos que pongan fin a un procedimiento, como lo es la Resolución núm. 102-2020, por tratarse del acto administrativo por vía del cual el Consejo Directivo del **INDOTEL** aprobó de manera definitiva 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”.

26. Que, respecto del interés que **CLARO, ALTICE, VIVA** y **COMTEC** sustentan para la interposición de sus respectivos recursos objetos de la presente resolución, podemos ver que estas encuentran su fundamento en la habilitación legal que le ha sido reconocida a las Personas, por la Constitución, por la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98 y por la Ley sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, núm. 107-13, de recurrir por la vía administrativa los actos administrativos que pongan fin a un procedimiento, tal como lo es, el acto administrativo emitido por este Consejo Directivo a través de la resolución núm. 102-2020.

27. Que la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 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. y d) Incumplimiento de las normas procesales fijadas por esta Ley o por el propio órgano regulador.

28. Mientras que, el artículo 48 de la Ley sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración Pública y de Procedimientos Administrativos, núm. 107-13, reduce significativamente los requisitos de interposición de esta clase de actuaciones al establecer que: “Los recursos administrativos se presentarán por escrito en los registros de los órganos competentes para resolverlos, que deberá admitirlos y tramitarlos siempre que de su contenido se pueda deducir la actuación administrativa recurrida, la voluntad de impugnación y los motivos concretos de inconformidad”.

29. **CLARO** sostiene que su Recurso de Reconsideración está fundamentando *en la violación y limitación de derechos que, en su caso particular, ha impactado y retrasado importantes proyectos corporativos, como la adecuación de la red para el cumplimiento con esta norma*².

30. Por su parte **ALTICE**, entre sus argumentos que sirven de motivación para la interposición de su recurso de reconsideración contra la Resolución del Consejo Directivo núm. 102-2020, señalan que, *en su accionar el INDOTEL está incurriendo en dos errores en su decisión, primero está limitando las opciones comerciales disponibles para los usuarios finales, impidiéndoles acceder a ventajas o beneficios opcionales que las empresas ponen a su disposición, y segundo de manera directa está constriñendo, limitando e interfiriendo en las actividades comerciales de las empresas, todo lo cual hace excediendo su mandato de proteger a los usuarios e impidiendo el libre ejercicio de la libertad de empresa, sustentándose en una interpretación exagerada del principio de continuidad de servicio establecido en el Art. 1 de la Ley 153-98 General de Telecomunicaciones (en lo adelante la LGT)*³, exponiendo a lo largo de su escrito cuáles son sus consideraciones al respecto.

31. **VIVA** argumenta que su recurso se fundamenta principalmente *en su interés de que sea modificada la definición de Descuento, ya que la Norma finalmente aprobada no acogió sus comentarios y observaciones realizados durante el proceso de Consulta Pública*⁴.

32. **COMTEC**, sustentó en la exposición que acompaña su recurso de reconsideración, la apreciación de que las disposiciones de los artículos 14.4, 14.5 y 15 del Reglamento General de Servicio telefónico reformado en virtud de la Resolución núm. 102-2020 comportan desviaciones a importantes preceptos de la Constitución Dominicana y la Ley General de Telecomunicaciones en materia de derecho de la libertad de empresa y el principio de la autonomía de la voluntad y por vía de consecuencia, constituyen una práctica ajena a los principios de juridicidad y racionalidad que se imponen por aplicación de la Ley núm. 107-13, en detrimento de las prestadoras.

33. Que, de ponderar el objeto que persigue el acto administrativo que pretende ser impugnado por medio de la interposición de los referidos recursos y los argumentos en que se fundamentan tales acciones, se ha podido identificar de manera sumaria que las indicadas concesionarias sustentan su interés al indicar que son compañías prestadoras autorizadas para prestar servicios públicos de telecomunicaciones y en tal calidad sus disposiciones de conformidad con el objeto y el alcance de la Norma le son vinculantes.

34. Que los motivos son admisibles para la interposición del presente recurso de reconsideración y lo que se expresa tanto en la Ley General de Telecomunicaciones como en la Ley núm. 107-13.

35. Que, en adición a lo anteriormente indicado por este Consejo Directivo, es meritorio señalar, que el interés de las hoy recurrentes surge además con la participación reconocida a estas por parte de este Órgano Regulador, en el proceso de elaboración del referido Reglamento, a través de la ponderación de los comentarios y observaciones realizados a la propuesta

² Pág. 5, Recurso de Reconsideración CLARO.

³ Pág. 3, Recurso de Reconsideración ALTICE.

⁴ Pág. 3, Recurso de Reconsideración VIVA.

reglamentaria puesta en consulta pública mediante la Resolución de este Consejo Directivo núm. 040-2020, quedando evidenciado la capacidad y la calidad de **CLARO, ALTICE, VIVA y COMTEC**.

III. Argumentos recibidos de las Partes y motivación del INDOTEL

36. En lo adelante este Consejo Directivo analizará cada uno de los planteamientos que han sido presentados por las recurrentes, y luego de realizar un análisis objetivo y detallado, expresará sus puntos de vista sobre los mismos, con el objetivo de evaluar la pertinencia de la modificación, revocación o confirmación de las disposiciones establecidas 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”, facultad reconocida a través del artículo 96 de la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98, el artículo 53 de la Ley sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, núm. 107-13 y por parte de las hoy recurrentes mediante la interposición de sus respectivos recursos.

37. Argumentos generales presentados por la empresa **CLARO**, en ocasión del Recurso de Reconsideración que nos ocupa:

El Reglamento General de Servicio Telefónico reconoce a los usuarios, en su artículo 10, sus Derechos Básicos. Entre otros, dispone este reglamento que el usuario tiene derecho a: ...b) elegir libremente la prestadora de servicios telefónicos que a su criterio le convenga... g) disfrutar de las ofertas de las prestadoras en los términos y condiciones en que sean publicitadas y durante el tiempo de vigencia de las mismas, así como hacer uso de cualquier política de descuentos y/o facilidades en régimen de igualdad respecto a los demás usuarios.

Igualmente, por efecto de la libertad de elección reconocida a los usuarios en el artículo 4 del Reglamento de Derechos y Obligaciones (Resolución núm. 062-17), estos tienen “la libertad de elegir el prestador de servicios que a su criterio le convenga y el derecho 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”.

Finalmente, el artículo 14, literal F del Reglamento de Derechos y Obligaciones (Resolución núm. 062-17) reconoce el derecho de la prestadora 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”

Como se puede verificar, en suma, de lo que se trata en estas disposiciones es de asegurar que los usuarios tengan la independencia y autonomía de elección de la amalgama de opciones que les presenta el mercado. Se trata de que vea las ofertas del mercado, las analice y escoja lo que mejor le convenga, incluyendo no elegir ninguna oferta, no recibir ningún beneficio, descuento o exoneración en

servicio, en equipos terminales o en interfaces, lo que se manifiesta todavía más claramente en aquellos casos en que se trata de equipos terminales cuya adquisición puede hacerla abiertamente en el mercado, como ocurre de manera destacada con los equipos terminales móviles. Es evidente que el cliente cuenta con información suficiente, asegurada por la regulación, para tomar su mejor decisión, en función de sus intereses.

Tiene la opción y la libertad asegurada de aceptar descuentos y sujetarse a períodos mínimos o simplemente no optar por descuento o beneficio alguno y contratar el servicio y cancelarlo en una semana, un mes, tres meses o el tiempo que su necesidad le requiera. Empaquetado, desagregado, a granel, etc. El menú es suficientemente promocionado en los medios propios de la prestadora, en los espacios multimedia, medios escritos y por los promotores de las prestadoras. Hay disponible, además, las guías de ventas y el resumen de cláusulas relevantes, con todo un proceso de información previa y posterior, dispuesto todo por la Norma de Contratación y Activación de Servicios.

*Si el Usuario, con la libertad plena de poder traer su equipo de libre comercialización y adquisición en el mercado, y de manera consciente e informado, se decanta (de todas las opciones con las que cuenta en el mercado), por convenir con la prestadora en aceptarle, por su conveniencia y ahorro en el precio, un beneficio de descuento, subsidio o exoneración para la adquisición de un equipo terminal o interface que es propio y consustancial a la prestación del servicio (porque sin él no puede recibir el servicio), no debe el **INDOTEL** limitarle su decisión, y peor aún, conculcarle a las prestadoras su derecho de pactar con los usuarios un período mínimo de duración del contrato a cambio de evitarle a estos de desembolsar el total del costo del equipo.*

Aquí no estamos hablando de un electrodoméstico que se le vende al usuario o una suscripción a un gimnasio, se trata del equipo terminal indispensable para que el usuario pueda disfrutar del servicio móvil. Tampoco está afectado el principio de continuidad del servicio, porque no existe la suspensión por subsidio de equipo. Los equipos terminales son una parte indispensable para que el usuario pueda disfrutar de los servicios de telecomunicaciones, todavía aún más en los tiempos actuales, por las diferentes actividades educativas, sociales y económicas que nos hemos visto forzado a realizar a través de esos medios tecnológicos. Esta limitante, iría en contra de prácticas comerciales establecidas en países más vanguardistas que el nuestro y esquemas de compra que los usuarios dominicanos ven a diario en páginas de adquisición de bienes como "Amazon" y los diferentes fabricantes, donde equipos móviles se venden a un precio más económico, sujeto a planes de servicios con diferentes empresas de telecomunicaciones.

Esa limitación a la libertad de elección de los usuarios y al acuerdo de voluntades que estos pudieran convenir con las prestadoras, es perjudicial y atenta con el concepto económico del excedente del consumidor o ganancia monetaria del consumidor.

Pero no es solamente una medida antieconómica (afecta económicamente a ambas partes) a los fines de los protagonistas y razón de ser del regulador (usuarios y prestadoras), es también antijurídica, porque cercena el derecho y la libertad de elección, el derecho de ofertar, la libertad contractual y la voluntad de las partes. Es un sinsentido lo que denota esta actuación, porque el convenir períodos mínimos no perjudica al usuario, no afecta su servicio de telecomunicaciones, al contrario, es ganancia para ambas partes. Cuando un usuario contrata un servicio móvil en un plan de renta y recibe un subsidio en un equipo, con la condición de que permanezca por 18 meses, su renta no es más cara por este subsidio. La renta es la misma con o sin compra del equipo terminal subsidiado.

38. Que, en este momento, el Consejo Directivo estima procedente los argumentos generales presentados por la empresa **CLARO** en su escrito de reconsideración, por lo que en la parte dispositiva del presente acto administrativo se verá reflejado este fallo.

39. Que, **ALTICE**, en su escrito de recurso de reconsideración, tuvo a bien exponer de manera general las siguientes sugerencias:

Faltas y violaciones identificadas en la medida.

*Que conforme se ha expuesto precedentemente, en su accionar, el **INDOTEL** ha omitido su obligación de motivar, más allá de cualquier duda razonable, que su decisión de intervenir en la libre voluntad de las empresas y usuarios en lugar de mantener el criterio establecido en una norma anterior resulta verdaderamente en el mejor interés común y vienen a constituir en el medio idóneo para subsanar las fallas identificadas en el mercado. Igualmente, el regulador se ha desviado del principio de mínima intervención y máxima eficiencia del mercado reconocido por la LGT en materia de mercados y competencia, sin haber identificado las evidencias de que el modelo existente que permite el subsidio de equipos y la tolerancia razonable de averías resulta verdaderamente perjudiciales para los usuarios. Por otro lado, conforme los principios de la actuación administrativa contemplados en la Ley 107-131 está el Principio de racionalidad: Que se extiende especialmente a la motivación y argumentación que debe servir de base a la entera actuación administrativa. La Administración debe actuar siempre a través de buenas decisiones administrativas que valoren objetivamente todos los intereses en juego de acuerdo con la buena gobernanza democrática. Si bien la resolución hace un recuento normativo que sustenta el accionar el **INDOTEL**, adolece de las evidencias del análisis del mercado que lo mueve a tomar la decisión, a saber:*

- *Motivación, más allá de facultad para accionar.*
- *Identificación de las evidencias de las fallas en el sistema actual, ya sea por reclamaciones de clientes o negativa de las empresas a cumplir con la regulación existente en materia de separación de los servicios y equipos, así como de compensación por averías.*
- *Identificación de que la solución propuesta es, de hecho, la mejor para la colectividad, y*

- *Criterio de idoneidad frente a otras medidas menos invasivas, como por ejemplo mantener el criterio actual.*

De lo anterior entendemos que no basta con que el accionar del regulador esté revestido de apariencia de legalidad, y, por tanto, de apego a las facultades que las leyes y la regulación les confiere, sino que sus decisiones tienen necesariamente que ser motivadas con hechos fácticos 1 Ley 107-13 sobre los derechos de las personas en sus relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo determinados y definidos que justifique la necesidad de tomar la posición o acción que se decide mediante la resolución.

40. Que, sobre este particular, este órgano regulador revisó las prácticas internacionales que procuran preservar el principio de continuidad del servicio de telecomunicaciones, así como el derecho del usuario a la libertad de elección de la prestadora que más le conviene, por lo que se rechaza categóricamente el argumento de falta de motivación por parte del **INDOTEL**, ya que la misma se basó en la protección del interés público. En este ejercicio se identificó las recomendaciones de que independientemente del esquema de financiamiento del equipo terminal utilizado, los contratos sean independientes entre sí, que no estén vinculados uno a otro y que bajo ningún concepto su servicio debe verse afectado por falta de pago del equipo terminal que adquirió en la prestadora. En este sentido, en algunos países se han prohibido las cláusulas de permanencia mínima de contrato y en la revisión de la literatura internacional de los países evaluados e indicados previamente se observan medidas encaminadas a proteger al usuario al momento de realizar un cambio de prestadora de servicio y exigiendo mayor transparencia de la información.

41. No obstante, la vinculación del contrato de servicios y la provisión del equipo terminal en el servicio telefónico, en particular en los servicios móviles, se mantiene protegida en varios otros mercados internacionales y al examinar los distintos argumentos presentados las recurrentes, incluyendo el criterio de idoneidad de la medida en función de sus posibles beneficios y costos sobre la colectividad dada las actuales condiciones del mercado, este Consejo Directivo entiende pertinente reconsiderar la decisión adoptada en la resolución núm. 102-2020.

- **Argumentos recibidos sobre el Artículo 1, Definición de “Descuento” en: A) Reglamento General de Servicio Telefónico. B) Reglamento sobre los Derechos y Obligaciones de los Usuarios y Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y C) Norma que Regula la Contratación y Activación de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones**

42. Que sobre la definición de “Descuento”, la Prestadora de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **CLARO**, sugiere en su escrito lo transcrito a continuación:

*“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 **equipos terminales** o interfaces para la prestación del servicio, bonos en los servicios, o en el cargo de instalación”.*

43. Que, sobre este particular término, la Prestadora de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **VIVA**, señala lo siguiente:

Que sea modificada la definición sobre “Descuento”, ya que la norma finalmente aprobada no acogió nuestras observaciones y comentarios vestidos en el proceso de Consulta pública de la Resolución 040-2020, en ese sentido.

*Sobre este particular, el Consejo Directivo del **INDOTEL** justificó el rechazo a nuestra recomendación en la fase consultiva en los considerandos 46 y 87 de la Resolución estableciendo lo siguiente: “(...) 46. Que tal y como ha sido señalado previamente por este órgano regulador de las telecomunicaciones en otros actos y como fue expuesto anteriormente en la presente resolución, lo que se pretende con la inclusión en esta definición de las interfaces que sean estrictamente necesarias para la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, es que el usuario no se vea afectado por el retraso o impago de bienes o productos ajenos al servicio de telecomunicaciones contratado y que no sean necesarios para su disfrute. Esto, en procura de preservar y asegurar el Principio de Continuidad establecido en el artículo 1, de la Ley núm. 153- 98, por lo que se hace necesario establecer algunas medidas que garanticen la prestación del servicio de manera ininterrumpida, salvo las justificadas por las causas establecidas en la reglamentación. Por lo que, visto lo anterior, este Consejo Directivo, estima no procedente la propuesta de redacción sugerida por VIVA sobre el término descuento.*

87. Que, este Consejo Directivo, estima no procedente la propuesta de redacción sugerida por las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones VIVA, CLARO y ALTICE sobre el término descuento, ya que el mismo sólo debe aplicarse sobre la adquisición de interfaces estrictamente necesarias para la prestación del servicio, no así sobre el subsidio de equipos, exoneraciones, o cualquier facilidad que no sean estrictamente necesarios para poder prestar el mismo (...)

Reiterando nuestros comentarios en el proceso de consulta, la definición de “Descuento” deberá quedar como sigue:

A) del Reglamento General de Servicio Telefónico

*Descuento: Beneficio económico de cualquier naturaleza aceptado expresamente por el usuario al momento de contratar el servicio público de telecomunicación en cualquier momento de su contrato por concepto de que en el que **percibe reducciones totales o parciales de la facturación del servicio, bonos de servicio, o en el cargo de instalación, subsidio de equipos, exoneraciones, o cualquier facilidad ámbito del servicio contratado.***

B) del Reglamento sobre los Derechos y obligaciones de los Usuarios y Prestadoras de Servicios públicos de Telecomunicaciones.

*Descuento: Beneficio económico de cualquier naturaleza aceptado expresamente por el usuario al momento de contratar el servicio público de telecomunicación en cualquier momento de su contrato por concepto de que en el que **percibe reducciones totales o parciales de la facturación del servicio, bonos de servicio, o en el cargo de instalación, subsidio de equipos, exoneraciones, o cualquier facilidad ámbito del servicio contratado.***

44. Que finalmente, sobre este punto **ALTICE** tiene a bien señalar lo que a continuación se transcribe:

Concepto de Descuento omitiendo la posibilidad de convenir subsidios en equipos terminales necesarios para la recepción del servicio ofrecido. Ahora la definición de Descuento se lee como el: "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.

Continuando con los temas específicos objeto del presente recurso, veamos el concepto de descuento.

Cuando nos referimos a "Descuento" tiene que interpretarse como un todo a nivel de sus efectos, considerando todos los textos normativos modificados, y en todas las partidas en donde este tiene un efecto. Bajo esta premisa, nuestras argumentaciones conciernen a la definición de Descuento y la necesidad que mantener la posibilidad de englobar los subsidios de equipos terminales, así como a la utopía de que las redes de servicio tienen que garantizar el servicio 24/7.

El concepto que se busca modificar hoy reconoce la posibilidad de otorgar, a aquellos clientes que deseen optar por ellos, subsidios o descuentos en la adquisición de equipos terminales que permiten el acceso y comunicación a través de las redes de servicios de telecomunicaciones de su prestador de servicio. Estos beneficios se traducirán en una obligación de permanencia con el servicio por un período determinado. Sin embargo, para preservar el derecho de los usuarios elegir su prestadora de servicio, en caso de optar prescindir de dichos servicios, el usuario se verá constreñido a resarcir esa inversión de la prestadora, mediante el pago de la penalidad restante al momento de ejercer su derecho de terminación de la relación contractual.

Al entrar en vigor la Resolución 102-2020, esta posibilidad es eliminada, pues, los subsidios en equipos no podrán formar parte de las penalidades relacionadas a la vigencia de los contratos de servicio y consecuentemente, se eliminan las opciones de contratación disponibles a los usuarios, se traduce entonces directamente en una imposición en contra del cliente, al dejarlos desprovistos de alternativas para la adquisición de elementos básicos el acceso a los servicios. Decimos esto considerando:

- a. Hoy los clientes tienen el derecho de contratar sin subsidio o descuento.*
- b. También pueden optar por financiar la compra de estos equipos, sujeto a que cumplan con los criterios crediticios para optar por la facilidad.*

c. También pueden elegir la prestadora de servicios de su conveniencia, sin que los compromisos de penalidades puedan impedir su derecho, así sea por cancelación anticipada o solicitud de portabilidad.

d. Las prestadoras estamos impedidas de suspender o afectar los servicios por conceptos distintos al mismo, servicios opcionales, equipos u otros.

Eliminación de la franja horaria o plazo de tolerancia para la aplicación de créditos ante la ocurrencia de averías. Estas modificaciones al texto provocan que, a partir de la entrada en vigencia de la resolución, "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" es decir, un falso reconocimiento de que los servicios no tienen espacio a fallar en ningún momento, y sin atenuante de tiempo.

Altísimo costo de los equipos terminales dificulta la masificación del acceso a nuevas vas tecnologías y a servicios por parte de los usuarios más pobres.

Para hablar en términos concretos, si traducimos lo que la empresa subsidia en favor de los clientes, al día de hoy, ALTICE subsidia un promedio de 65% del costo de los equipos, esto aplica para nuevas activaciones y programa de fidepuntos, ver detalle:

Gama de equipo	Rango de Costo x equipo s/lmp	% Subsidiado
Data	\$1,700-\$1,900	93%
Low	\$2000-\$8,700	52%
Mid	\$8,701-\$16,000	57%
High	\$16,001-\$40,000	58%
Flagships	>\$40,001	50%

Este subsidio es pagado por el cliente con su permanencia con ALTICE, teniendo siempre la posibilidad de cancelar el servicio pagando la penalidad correspondiente solo si la terminación se hace a voluntad del cliente, pues la regulación ya lista causales bajo las cuales las empresas perdemos esa inversión aun cuando la misma no guarda relación con el servicio. Si extrapolamos estos subsidios únicamente a los otorgados por ALTICE en beneficio de diferentes entidades del Estado dominicano, en calidad de clientes, tenemos que solo en el pasado año 2020 se otorgaron RD\$34,800,000.00 en subsidio de equipos móviles a entidades gubernamentales.

No podemos dejar de lado que al día de presentación de este recurso el Estado está inmerso en el despliegue de una licitación cuyo objetivo es desplegar 5G, partiendo de la realidad como cualquier cambio, los primeros equipos son escasos y costosos, se ponderó como esta medida pudiera afectar innecesariamente la masificación y éxito de esta licitación. No podemos dejar de resaltar que, aunque los servicios 4G/LTE desde hace años tienen una cobertura nacional y los dispositivos ya vienen bajando en costo, en las zonas rurales aún queda pendiente la masificación del acceso a dispositivos.

El financiamiento de los equipos queda restringido a usuarios que cuenten con un historial crediticio y que el mismo sea saludable. Sabemos que, en la República Dominicana, no todos los usuarios son bancarizados y, por lo tanto, limita las posibilidades de tener un historial de crédito.

*Por otro lado, el **INDOTEL** parece desconocer cómo funcionan los esquemas de financiamiento, y aunque no se trata de una transacción objeto de regulación por parte el **INDOTEL** si las consecuencias de este modelo de negocio impactan al servicio, debieron familiarizarse con el mismo antes de estatuir. En el caso del financiamiento dado por **ALTICE** el mismo se contrata de manera separada del servicio, no representa subsidio, descuento o afectación al servicio telefónico al no estar relacionado al mismo más que para captar los datos del equipo asociado al servicio y a la simplificación de la facturación. Es decir que, el financiamiento realizado por el cliente se verá reflejado en su factura mensual de servicio, pero no vinculado a las reglas de suspensión del mismo. Esto es así para facilitar la interacción con el cliente y permitirle ver todos sus compromisos en un único documento. Reiteramos, el financiamiento no se encuentra disponible para todos los usuarios, pues requiere una depuración crediticia previa, en términos numéricos en 2020, un 20% de los solicitantes no aplicaron a financiamiento. No podemos dejar de enfatizar que ese 80% que sí aplicó para financiamiento está pagando, a su opción, el costo del equipo al costo, es decir hasta un 65% más caro. Si nos adentramos en los motivos para optar por financiamiento, tenemos como principal el no poder hacer fidelización ya sea por vigencia o por falta de fidepuntos para optar.*

Los descuentos por volúmenes de compra de equipo con los fabricantes a los que tenemos acceso las prestadoras de servicio nos permiten poner a disposición de los clientes equipos con mejores precios que las compras directas. Esto toma mayor relevancia si consideramos que muy pocos fabricantes tienen presencia directa en el país y algunos la tienen a través de las prestadoras de servicios, donde nosotras asumimos la representación de los fabricantes en las gestiones postventa de los equipos adquiridos a través de nosotros. Para esto, las prestadoras tenemos una red de gestión de centros de reparaciones a nivel nacional que garantizan el acceso al servicio. En cambio, los fabricantes no los tienen.

Nuestras compras pasan por los debidos procesos aduanales y de homologación, pagando todos los arbitrios, tasas e impuestos aplicables a los mismos, con lo cual garantizamos la legalidad de los equipos y de su comercialización.

Al importar un dispositivo desde el fabricante garantizamos a nuestros usuarios que el mismo es compatible (homologado) con nuestra red de servicio, por lo que además de asegurar que se trata de un equipo nuevo, cuyo ingreso al país cumplió con todos los requerimientos fiscales, aduanales y regulatorios aplicables en materia de equipos importados que usan el espectro radioeléctrico.

En términos prácticos, mediante la importación de equipos terminales aportamos a las arcas del Estado: 18% de Impuesto a Bienes Industrializados y Servicios (ITBIS), 3% de gravamen aduanal, 27% de Impuesto Sobre las Rentas.

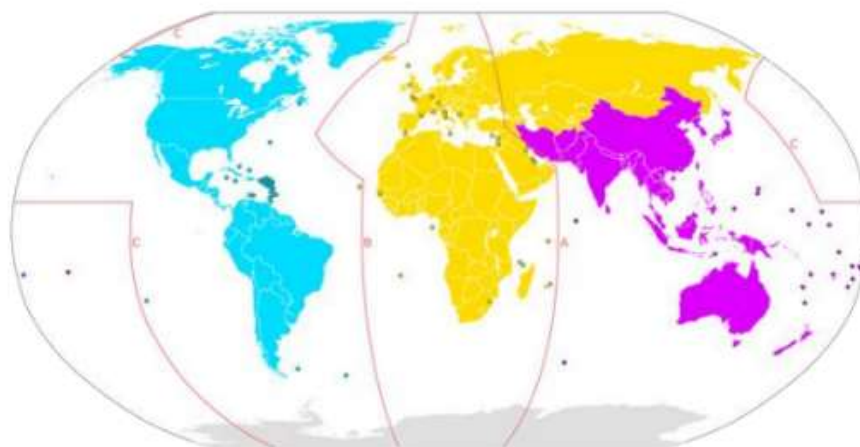
Esto no contempla el aporte de nuestros tributos sobre los ingresos generados.

Hacemos esta observación, considerando lo previamente indicado en nuestros comentarios a la res. 040-2020, sobre la necesidad de ser cautos sobre la medida y sus efectos para promover la venta informal de aparatos telefónicos, pues pudiéramos estar fomentando varias situaciones:

1. Que los usuarios decidan importarlos de manera directa, donde el Estado pierde los recaudos por concepto de importación, considerando que cualquier dispositivo cuesta por encima de los US\$200.00. Medida a la cual solo tendría acceso el usuario que viaja, lo que nos lleva al, 2. Aumento de tiendas informales para la venta de equipos, donde no se perciben los ingresos de importación, ni sobre las rentas de las operaciones, pero tampoco se garantiza la comercialización de equipos nuevos, penalizándose al cliente, y 3. Regreso a la conceptualización de que los dispositivos móviles son bienes de lujo y por tanto alza de robos y criminalidad para tener acceso a los mismos, lo que resultaría en un verdadero retroceso para el sector.

En cuando al proceso de homologación, los móviles que vendemos pasan por un proceso de homologación técnica donde se validan sus niveles mínimos de recepción de señal, niveles de potencia transmitida y frecuencia de operación. Este último, en particular, es sumamente importante para evitar que un dispositivo no tenga el espectro de frecuencia que se necesita en nuestra red para poder tener el mejor funcionamiento y experiencia del servicio. En términos visuales, ver debajo una gráfica con la segmentación de las zonas mundiales según la UIT:

Página 19 de 21



ITU regions and the dividing lines between them. | Region 1 | Region 2 | Region 3

Los dispositivos que vengan de otras zonas del mundo (Europa, Asia) no van a tener las frecuencias correspondientes para nuestra red, y, por lo tanto, no van a funcionar, provocando una insatisfacción al cliente que no vamos a poder

solucionar, y que nada tiene que ver con nuestro servicio, sino con el dispositivo utilizado para acceder al mismo.

Estas particularidades, son especialmente difíciles de explicar a un usuario, las especificaciones técnicas no son realizadas para que el usuario final las maneje, sino las prestadoras de servicio. Con esta medida, la responsabilidad de compatibilidad del equipo recae en su totalidad sobre el usuario del servicio, no sobre la prestadora.

*En el caso particular de ALTICE, afrontamos una situación más delicada, ya que, de implementarse, el propio **INDOTEL** nos coloca en una condición desventajosa frente a nuestros competidores. Esto se debe, a que mientras las demás empresas no tienen problemas de aceptar en sus redes cualquier dispositivo que provenga de los Estados Unidos (principal fuente de importación), nosotros no podemos, y esto se debe a que en nuestras redes móviles conviven los estándares de las Zonas 1 y 2 para dispositivos móviles, lo que quiere decir, que no todos los dispositivos funcionan de manera óptima en nuestras redes.*

Igualmente, pasando ya al tema de las averías y los créditos, ninguna red de telecomunicaciones es infalible, no importa la redundancia ni métodos de contingencia que se tenga. El eliminar el margen de 4 horas para la aplicación de créditos es completamente irreal e injustificado.

Con esto no pretendemos desligar la responsabilidad sobre la continuidad del servicio, sin embargo, eliminar en su totalidad la tolerancia no es más que cargar injustificadamente a las empresas, recordemos que estamos operando bajo condiciones muy particulares, si nos comparan con otras redes, en nuestro país se hace necesario establecer múltiples redes de suministro alternativo de energía ya que en 2021, no todos los lugares donde hay servicio de telecomunicaciones existe servicio de energía eléctrica, esto es un sobre costo operativo en generadores, bancos de baterías, inversores, UPS, paneles solares, entre otros.

Igualmente, aunque se considera dentro de los eventos de fuerza mayor, las dependencias del Estado, específicamente la CAASD, MOPC, y Ayuntamientos, son las principales fuentes originadoras de interrupciones de los servicios, provocando daños millonarios por cortes de fibras y cables en nuestra red. Otro responsable es la delincuencia, que prolifera en los robos desmedidos de elementos de red que pasan impunes a pesar de constituir un delito contra un servicio básico y público.

45. Que, sobre las propuestas realizadas en los respectivos escritos de reconsideración presentados por las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **CLARO, VIVA y ALTICE**, relativas a la definición de Descuento del Reglamento Telefónico, del Reglamento sobre Derechos y Obligaciones y de la Norma que Regula la Contratación y Activación de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones este órgano regulador tiene a bien acoger en cuanto al fondo sus peticiones, adoptando la redacción propuesta por **CLARO** en la parte dispositiva de la presente resolución.

• **Argumentos recibidos sobre el Artículo 14.4 y 14.5 y su párrafo del Reglamento General de Servicio Telefónico**

46. Sobre el artículo 14 del Reglamento General de Servicio Telefónico, concerniente a la contratación del servicio, la Prestadora de Servicios **CLARO**, tiene a bien sugerir lo que a continuación se transcribe:

Modificación Sugerida: 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 equipos terminales o interfaces y en el servicio, conforme el presente reglamento. Debe quedar indicado expresamente en el contrato de servicio el valor total de cualquier descuento al adquirirlo.

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 terminales provistos por la prestadora que sean estrictamente necesarios para la prestación del servicio.

47. Que **COMTEC**, alegó sobre este particular, la afectación del ejercicio del Derecho de Libre Gestión (Libre Empresa), Libre Contratación (autonomía de la voluntad) y desviaciones del Principio de Juridicidad, Artículos 14.4 y 14.5 del Reglamento General del Servicio Telefónico reformado en virtud de la Resolución núm. 102-2020, según lo siguiente.

En ejercicio del derecho de la autonomía de la voluntad y observación del principio de la libre contratación, los usuarios eligen los planes comerciales de las prestadoras para acceder a los mismos, y aceptan libre y voluntariamente las obligaciones y beneficios del plan comercial que entienden responde a sus necesidades de comunicación y su presupuesto, incluyendo los términos de precio, modalidad de pago, vigencia y otros aspectos que regulan las contraprestaciones entre las partes. De ahí, que las previsiones del Artículo 14.4 del Reglamento General de Servicio Telefónico modificado por la Resolución Núm. 102-20, que limitan la posibilidad de las partes actuantes en la contratación del servicio móvil puedan acordar obligarse a un periodo mínimo de vigencia solo a aquellos casos en que la prestadora ha concedido un descuento al usuario, están en evidente contraposición con los derechos fundamentales citados y son desviaciones del objeto de la Ley General de Telecomunicaciones.

Es oportuno resaltar que ha derivado en una práctica general de la industria local e internacional, que las prestadoras de servicios móviles con el propósito de que

el costo de los equipos terminales no se constituya en una barrera de acceso a los servicios, cuenten en su portafolio con planes comerciales que incluyen la venta financiada de equipos terminales de las diversas gamas que existen en el mercado. Estas condiciones de venta de equipos o interfaces que confieren las prestadoras implican el otorgamiento de un crédito a sus nuevos clientes, y se justifican porque proveen al cliente del instrumento necesario para la prestación del plan de servicios de telecomunicaciones de su elección.

*Es por esto que las disposiciones del Artículo 14.5 objeto de este Recurso, que prohíben la suspensión del servicio de telecomunicaciones de la línea vinculada a un equipo terminal financiado en ocasión de una falta de pago de una cuota del plan de financiamiento, no están alineadas con los preceptos de la Ley núm. 153-98 que guían al **INDOTEL** para que vele por el equilibrio entre las relaciones de sus agentes regulados, ya que restringen a una de las partes de la relación comercial el derecho legítimo de lograr el cobro de las contraprestaciones acordadas, en ocasión de la contratación del servicio, y promueve condiciones para una cultura de mal comportamiento de pago de los usuarios.*

Las implicaciones del Artículo 14.5 del Reglamento General de Servicio Telefónico modificado por la Resolución núm. 102-20 trascienden el alcance de la ley sectorial, ya que parece no haber tomado en cuenta que un usuario beneficiado con un subsidio o financiamiento del equipo terminal necesario para tener acceso al servicio de telecomunicaciones contratado, deviene deudor de la prestadora, por lo que solo se libera de su responsabilidad legal con el cumplimiento de la prestación debida: pagando los valores adeudados en los términos consentidos. Vale hacer referencia a los Artículos 1126 y 1234 del Código Civil que disponen que "Todo contrato tiene por objeto la cosa que una parte se obliga a dar, o que una parte se obliga a hacer o a no hacer", y que "Se extinguen las obligaciones: Por el pago. Por la novación. Por la quita voluntaria. Por la compensación. Por la confusión. Por la pérdida de la cosa. Por la nulidad o rescisión. Por efecto de la condición resolutoria".

Las prestadoras de servicios de telecomunicaciones, en el ejercicio de su derecho de libertad de gestión y en observación de la regulación especial aplicable, despliegan múltiples alternativas para la obtención de los valores adeudados por ejecución de los contratos de servicio que son utilizados en casos de clientes con deudas vencidas, que no han cumplido voluntariamente con sus obligaciones económicas. Por lo que la prohibición de suspensión de servicio por el incumplimiento del pago del equipo terminal vinculado a esa línea concedería un beneficio para aquellos clientes morosos y generando un costo económico a las prestadoras.

*Por eso, para restaurar el equilibrio mandatorio y preservar las condiciones de seguridad jurídica en un sector regulado, el **INDOTEL** debe hacer acopio de las enseñanzas y experiencias de otras jurisdicciones en que tanto la jurisprudencia como la doctrina concluyen de manera homogénea al considerar que la evolución de los servicios esenciales económicos prestados en condiciones de libre competencia (entre los que se encuentran los servicios de telecomunicaciones), han evolucionado y operan bajo condiciones de mercado en términos económicos y de contratación de servicios y/o beneficios complementarios ajustados a las demandas cambiantes de los usuarios, y por lo anterior, la noción de servicio*

*universal debe evolucionar al ritmo del progreso técnico, del desarrollo del mercado y de los cambios en las necesidades de los usuarios. Por eso, para restaurar el equilibrio mandatorio y preservar las condiciones de seguridad jurídica en un sector regulado, el **INDOTEL** debe hacer acopio de las enseñanzas y experiencias de otras jurisdicciones en que tanto la jurisprudencia como la doctrina concluyen de manera homogénea al considerar que la evolución de los servicios esenciales económicos prestados en condiciones de libre competencia (entre los que se encuentran los servicios de telecomunicaciones), han evolucionado y operan bajo condiciones de mercado en términos económicos y de contratación de servicios y/o beneficios complementarios ajustados a las demandas cambiantes de los usuarios. y por lo anterior, la noción de servicio universal debe evolucionar al ritmo del progreso técnico, del desarrollo del mercado y de los cambios en las necesidades de los usuarios.⁵*

En línea con estas consideraciones, se ha hecho tendencia la regulación de los servicios económicos públicos, en observación del principio de adaptación al progreso o principio de evolución, que exige la adaptación constante de los servicios públicos a los cambios de circunstancias y de condiciones sociales y técnicas.

*En su rol de órgano regulador del sector de telecomunicaciones, el **INDOTEL** tiene un mandato legal de garantizar el ejercicio de sus derechos y el logro de sus objetivos, a todos los agentes económicos que se encuentran bajo el ámbito de la Ley 153-98 en sus respectivas calidades de oferentes y requirentes de servicios. Entendemos importante dejar en manifiesto que la Resolución núm. 102-20 adolece de un carácter proteccionista en beneficio de los usuarios que representan desviaciones importantes a los objetivos de la Ley núm. 153-98 y del rol del **INDOTEL** como órgano regulador que hace mandatorio la reafirmación del principio del servicio universal a través de la satisfacción de la demanda de servicios públicos de telecomunicaciones en condiciones de libre competencia y la ratificación del principio de la libertad de la prestación.*

(...)

*La Ley núm. 153-98 al establecer los criterios de acción del **INDOTEL**, de manera expresa, sujeta al ejercicio de sus facultades reglamentarias a la regla de la mínima regulación y del máximo funcionamiento del mercado, instruyendo al órgano regulador para que actúe de manera que los efectos de sus decisiones equiparen los de una competencia leal, efectiva, y sostenible, en los casos en que ella no exista. De ahí, que sea nuestro entender que las disposiciones de los artículos 14.4 y 14.5 del Reglamento General de Servicio Telefónico, reformado en virtud de la Resolución núm. 102-20 comporten una desviación importante de las disposiciones de la Ley General de Telecomunicaciones.*

Lo anterior, refrendado en el hecho no controvertido de que el subsector de las telecomunicaciones de la República Dominicana es un mercado que opera en libre competencia. Ante este contexto, valoramos la postura de la doctrina que califica como innecesaria una intrusiva regulación ex ante respecto de la relación

⁵ Literal h) de la Resolución del Consejo de la Unión Europea, de 7 de febrero de 1994, relativa a los principios del Servicio Universal en el sector de las telecomunicaciones, Diario de las Comunidades Europeas, N° C 48/1

prestadora-usuario, ya que toda medida invasiva sobre la autonomía privada provoca costos mayores que la actuación libre del mercado, y acusan a los que lo propugnan de ignorar conscientemente, los costos de la intervención.

48. Que este organismo rector de las telecomunicaciones tiene a bien acoger parcialmente las observaciones planteadas por **CLARO** y **COMTEC** sobre el Artículo 14 del Reglamento General de Servicio Telefónico por considerar pertinente las mismas, por lo que en la parte dispositiva de la presente resolución se verá reflejada esta decisión.

• **Argumentos recibidos sobre el Artículo 15 del Reglamento General de Servicio Telefónico**

49. Que, sobre este particular, **COMTEC**, fundamentó su escrito en base a las desviaciones de los principios de razonabilidad y ejercicio normativo del poder. en virtud de la Resolución núm. 102-2020, en ese sentido transcribimos lo siguiente:

*La definición de las modificaciones al Artículo 15 del Reglamento General de Servicio Telefónico concernientes a las obligaciones puestas a cargo de las prestadoras en ocasión de interrupciones en los servicios de telecomunicaciones, presentadas a consulta pública por la Resolución núm. 40-20 y aprobadas por la recurrida Resolución núm. 102-20, están fundamentadas por el **INDOTEL** en el principio de continuidad consagrado por la Ley General de Telecomunicaciones^[1], en consistencia con las previsiones del Artículo 147 de la Constitución Dominicana que al establecer la finalidad de los servicios públicos declara que estos deben ser prestados respondiendo a los principios de universalidad, accesibilidad, eficiencia, transparencia, responsabilidad, continuidad, calidad, razonabilidad y equidad tarifaria.*

*De esta manera, el Párrafo del Artículo 15.1 de la nueva reglamentación aprobada por la Resolución núm. 102-20 recurrida con esta instancia, establece que el crédito generado en favor de los usuarios en ocasión de una avería total o parcial por causas que no le sean imputables, deberá corresponderse con el tiempo total en que permanezca la interrupción del servicio afectado. El análisis de las disposiciones del párrafo citado, y por vía de consecuencia, la fórmula para el cálculo de importe de dichos créditos, inducen a concluir que el **INDOTEL** ha incurrido en una aplicación taxativa del principio de continuidad de servicios establecida como una de las obligaciones esenciales de las concesionarias por el literal b) del Artículo 30 de la Ley núm. 153-98. sin considerar las disposiciones del literal c) del mismo artículo que remiten la prestación de los servicios con las condiciones de calidad que fijen sus concesiones o el órgano regulador en los reglamentos pertinentes.*

En este orden de ideas, es preciso anotar que el literal o) del Artículo 78 de la Ley núm. 153-98 al listar las funciones del órgano regulador establece lo siguiente: “Dictar normas técnicas que garanticen la compatibilidad técnica, operativa y funcional de las redes públicas de telecomunicaciones, la calidad mínima del servicio y la interconexión de redes. Dichas normas se adecuarán a las prácticas internacionales y a las recomendaciones de los organismos internacionales de

que forme parte la República Dominicana.” (el subrayado es nuestro). Con el articulado citado, el Legislador toma cuenta de la realidad de que la tecnología no es infalible, por lo que ordena al regulador a determinar de manera objetiva las condiciones mínimas de calidad de los servicios, mandato cumplido en virtud de la Norma de Calidad del Servicio de Telefonía y Acceso a Internet[1].

De ahí, que, en ausencia de acciones relativas a trabajos de mantenimiento preventivo, correctivo o expansión de las redes, eventos fortuitos o fuerza mayor, la obligación de las concesionarias de prestar de manera continua sus servicios está sujeta al cumplimiento de los requisitos mínimos de seguridad y calidad establecidos por el regulador en la Norma de Calidad de Servicio y Seguridad de la Red. Pieza normativa que al establecer los parámetros de calidad y los indicadores de desempeño para garantizar la continuidad de los servicios de telecomunicaciones observó los principios de razonabilidad y eficiencia a que la Carta Magna sujeta la prestación de los servicios públicos.

Hacemos referencia a la redacción del Artículo 22 del Capítulo IV Disponibilidad y Seguridad de la Red de la Norma de Calidad de Servicio y Seguridad de la Red que declara lo siguiente: “La disponibilidad y seguridad de la red está compuesta por un conjunto de propiedades y factores de diseño de los sistemas, que tiene por objeto asegurar un alto grado de calidad de servicio, de manera que los sistemas estén disponibles durante el mayor tiempo en que estén funcionando y de evitar severas interrupciones del servicio, protegiendo las redes de telecomunicaciones lo más posible, así preservando la calidad de su servicio.” (el subrayado es nuestro) Esta normativa derivada de la Ley General de Telecomunicaciones establece diferentes niveles de disponibilidad en función de los diversos elementos de la red, ciñéndose a las recomendaciones internacionales correspondientes. Esto es reconocido por la propia Norma de Calidad del Servicio de Telefonía y Acceso a Internet cuando define el término “Elemento Central de Red” con la siguiente acepción: Centrales (incluyendo equipos y programas) y medios de transmisión cuya disponibilidad por necesidad de diseño sea de 99.99% y 99.98% al año respectivamente, conforme a lo que establece la Norma de Calidad del Servicio y Seguridad de la Red, aprobado mediante resolución 129-06”. Lo anterior, porque la doctrina y la jurisprudencia en materia de regulación especial de servicios de telecomunicaciones han apreciado como ineficaz una aplicación rigurosa del principio de continuidad en consideración de las particularidades de operación de las redes y de la prestación de estos servicios.

Otro aspecto del Reglamento General de Servicio Telefónico modificado por la Resolución núm. 102-20 que merece ser revisado por ese Consejo Directivo, es la obligación de información de las averías puesta a cargo de las prestadoras por los Artículos 15.3 y siguientes, los plazos y requisitos establecidos por la nueva normativa no son razonables y acusan una falta de valoración de las condiciones reales del contexto operativo de las redes de telecomunicaciones.

*En base a los razonamientos anteriores, es nuestra apreciación que el **INDOTEL** en el ejercicio de su facultad reglamentaria no incluyó en sus ponderaciones los preceptos constitucionales, y de la Ley núm. 107-13, que imponen que todo acto*

administrativo observe los principios de Razonabilidad y de Ejercicio Normativo del Poder para garantizar los derechos fundamentales de todos los administrados y generar políticas públicas que promuevan el bienestar general.

El Principio de la Razonabilidad es una directriz constitucional para que todos los poderes públicos del Estado evalúen objetivamente el mérito, la oportunidad y conveniencia de sus actos administrativos para garantizar la emanación de buenas decisiones administrativas que sirvan a la generación de condiciones para el bienestar general y que valoren los intereses de todos los administrados que estarán bajo su ámbito de aplicación. Por otra parte, el Principio de Ejercicio Normativo del Poder procura alejar a los poderes públicos del Estado de la práctica de que en ejercicio de sus funciones se alejen de la finalidad y propósitos esenciales que delinear su marco de acción, en el caso del Artículo 15 del Reglamento General de Servicio Telefónico modificado por la Resolución núm. 102-20 es manifiesta su desviación del objetivo de interés público de la Ley General de Telecomunicaciones promover la prestación de los servicios en observación del marco regulatorio especial en condiciones de libre competencia y competitividad, garantizando el ejercicio de sus respectivos derechos a todos los agentes económicos que participan en el sector.

50. Que precisamente en virtud del principio de razonabilidad y ejercicio normativo del poder, lo que se persigue es eficientizar la calidad de los servicios de telecomunicaciones, sabiendo que ningún sistema es infalible y que, a raíz de la digitalización de los sistemas, las empresas persigan precisamente buscar que su prestación sea útil y adecuada para satisfacer las necesidades y el bienestar general de sus usuarios.

51. Lo que busca el órgano regulador con estas medidas es reforzar el derecho a la información de todo usuario del servicio de telecomunicaciones a cuanto a las averías que pudiesen afectar a su servicio, siendo cónsonos con el principio de coherencia que rige todos los actos de este organismo regulador de las telecomunicaciones y particularmente con lo relacionado a calidad y aplicación de créditos de conformidad con disposiciones dictadas por el **INDOTEL** en normativas vigentes relacionadas a la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones.

• **Argumentos recibidos sobre los Artículos 4 y 14 del Reglamento sobre los Derechos y Obligaciones de los Usuarios y Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones**

○ **Artículo 4. Libertad de elección**

52. Que de manera particular sobre el Artículo 4 referente a la Libertad de elección, **CLARO** solicita modificar de la siguiente manera:

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: 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 equipos terminales o interfaces o de los mismos servicios de telecomunicaciones ofrecidos podrá estar sujeta a un período mínimo de vigencia.

○ **Artículo 14. Derechos de la Prestadora**

53. Que, por otro lado, sobre los “Derechos de la Prestadora” **CLARO** solicita modificar de la siguiente manera:

(...)

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 equipos terminales o interfaces o de los mismos servicios de telecomunicaciones ofrecidos.

54. Que, sobre los comentarios realizados por la empresa **CLARO** sobre la propuesta de modificación de los Artículos 4 y 14 del Reglamento sobre los Derechos y Obligaciones de los Usuarios y Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, este Consejo Directivo estima procedente los mismos, por lo tanto, así constará en la parte dispositiva de la presente resolución.

• **Argumentos sobre el anexo II de la Norma que regula la contratación y activación de los servicios públicos de telecomunicaciones (Resolución núm. 070-19).**

55. Finalmente, en lo que respecta a vigencia mínima, la Prestadora de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **CLARO** argumenta lo siguiente:

1. *El anexo II de la Norma que regula la contratación y activación de los servicios públicos de telecomunicaciones, aprobada mediante Resolución núm. 070-19, no fue sometida a consulta en la Resolución núm. 040-2020, que sirvió de base para la aprobación de las modificaciones propuestas en ella, previo a recibirse las observaciones correspondientes, mediante la Resolución núm. 102-2020.*

2. *Como no se nos dio a conocer previamente que ese anexo II se iba a modificar, sino que **INDOTEL** nos sorprendió en la 102-2020 con esta modificación no sometida a consulta, no tuvimos la oportunidad de comentar u observar nada al respecto en el proceso de consulta pública.*

3. *En esta etapa del proceso, no nos vamos a referir al principio de juridicidad, ni al principio del debido proceso, ni al principio de seguridad jurídica. sin embargo, queremos tomarlo de ejemplo para que el Consejo Directivo pueda ver que lo que la prestadora debe asegurar es que el usuario reciba la opción de contratar sin sujeción a un período mínimo de vigencia, que tenga garantizado su derecho a*

elegir. y que, si elige someterse a un plazo mínimo de vigencia y aprovechar los beneficios de una oferta, y que la prestadora tenga garantizado la recuperación del monto subsidiado o descontado, si el usuario decidiese no esperar agotar el plazo mínimo de vigencia.

56. Que en efecto la modificación del anexo II: “Cláusulas relevantes del contrato de prestación de servicios de telefónicos, internet y TV por suscripción” de la referida Resolución núm. 070-19, no fue puesto de manera textual en Consulta Pública mediante la resolución del Consejo Directivo núm. 040-2020, sin embargo, partiendo de las observaciones y comentarios recibidos durante el proceso de consulta pública el Consejo Directivo manteniendo la coherencia entre todos sus actos administrativos, entendió pertinente incluir dicho Anexo en las disposiciones contenidas en la aprobación final de la Normativa adoptada mediante la Resolución del Consejo Directivo núm. 102-2020, ya que el mismo enriquece y de cierta forma esclarece las dudas suscitadas respecto a las disposiciones de la resolución Consejo Directivo núm. 040-2020, esto sin destacar el hecho de que en esencia lo establecido en el texto incluido, son disposiciones que actualmente se encuentran en otras reglamentaciones adoptadas por el **INDOTEL** y que, por tanto, las Prestadoras están obligadas a cumplir, como es el caso de la resolución núm. 033-2020 que dicta el Reglamento General del Servicio de Acceso a Internet.

57. Que si comparamos las diferencias entre el acápite denominado vigencia mínima del Anexo II de la Resolución núm. 70-19 y el Anexo II de la referida norma en la Resolución núm. 102-2020 son únicamente respecto al término equipo o subsidio de equipos terminales manteniéndose todos los demás criterios intactos. Que precisamente, el criterio de este órgano regulador es el de la coherencia normativa y esto no se desliga para nada del asunto ni es diferente al objeto de las modificaciones planteadas. Por tanto, las prestadoras sí tuvieron la oportunidad de comentar en consulta pública al respecto, y de hecho fue la misma prestadora **CLARO** que en sus observaciones resaltó lo expuesto en la Resolución núm. 070-19 que mantenía disposiciones que se proponen modificar, contrarias a la uniformidad y la coherencia entre normas propuestas en consulta pública en torno a la definición de “Descuento” y subsidio de equipos terminales.

IV. 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 de fecha 24 de julio de 2013, en sus disposiciones citadas;

VISTA: La Resolución del Consejo Directivo del **INDOTEL**, núm. 124-05 de fecha 25 de agosto de 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”;

VISTA: La Resolución del Consejo Directivo del **INDOTEL**, núm. 110-12 del 9 de agosto de 2012, que aprueba el reglamento general del servicio telefónico y sus modificaciones dispuestas mediante las Resoluciones núm. 003-13, 062-17 y 078- 19;

VISTA: La Resolución del Consejo Directivo del **INDOTEL**, núm. 016-15 de fecha 8 de julio de 2015, que aprueba la Norma de Calidad del Servicio de Telefonía y Acceso a Internet;

VISTA: La Resolución del Consejo Directivo del **INDOTEL**, núm. 013-17 de fecha 22 de febrero de 2017, Resolución núm. 013-17 Que aprueba el “Reglamento para la solución de controversias entre los usuarios y las prestadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones”;

VISTA: La Resolución del Consejo Directivo del **INDOTEL**, núm. 062-17 del 25 de octubre de 2017, que aprueba el Reglamento sobre los Derechos y obligaciones de los usuarios y prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones;

VISTA: La Resolución del Consejo Directivo del **INDOTEL**, núm. 070-19 del 11 de septiembre de 2019, que dicta la Norma que regula la contratación y activación de los servicios públicos de telecomunicaciones;

VISTA: La Resolución del Consejo Directivo del **INDOTEL**, núm. 040-2020 de fecha 24 de junio de 2020 que ordena el inicio de consulta pública para modificar el 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;

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”;

VISTA: La Resolución del Consejo Directivo del **INDOTEL**, núm. 033-2020 de fecha 20 de mayo del 2020, que dicta el Reglamento de Internet;

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

VISTA: La Resolución núm. 021-2022 del Consejo Directivo del **INDOTEL**, dictada en fecha 27 de enero de 2022, que posterga la entrada en vigencia de la resolución del Consejo Directivo núm. 102-2020.

V. Parte Dispositiva

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

RESUELVE:

PRIMERO: DECLARAR como bueno y válido en cuanto a la forma, los Recursos de Reconsideración depositado ante el **INDOTEL** por las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A. (CLARO)**, **ALTICE DOMINICANA, S. A., (ALTICE)**, **TRILOGY DOMINICANA, S. A. (VIVA)** y la **ASOCIACIÓN DE EMPRESAS DE COMUNICACIÓN Y TECNOLOGÍA, INC. (COMTEC)** contra la Resolución 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”.

SEGUNDO: En cuanto al fondo, **ACOGER PARCIALMENTE** los Recursos de Reconsideración interpuestos por las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S.A. (CLARO)**, **ALTICE DOMINICANA, S. A. (ALTICE)**, **TRILOGY DOMINICANA, S. A. (VIVA)** y la **ASOCIACIÓN DE EMPRESAS DE COMUNICACIÓN Y TECNOLOGÍA, INC. (COMTEC)**, en contra de la Resolución núm. 102-2020, de fecha 23 de diciembre de 2020, y en consecuencia dispone las siguientes modificaciones del Reglamento General de Servicio Telefónico, la Norma que regula la contratación y activación de los servicios públicos de telecomunicaciones y el Reglamento sobre los Derechos y Obligaciones de los Usuarios y Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones:

- I) **MODIFICAR** la Definición de “Descuento” en: **A)** Reglamento General de Servicio Telefónico. **B)** Reglamento sobre los Derechos y Obligaciones de los Usuarios y Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y **C)** Norma que Regula la Contratación y Activación de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones para que en lo adelante se lea de la siguiente manera:

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 equipos terminales o interfaces para la prestación del servicio, bonos en los servicios, o en el cargo de instalación.

- II) **MODIFICAR** el Artículo 14.4 del Reglamento General de Servicio Telefónico para que en lo adelante se lea de la siguiente manera:

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 equipos terminales o interfaces y 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 o subsidio 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.

III) MODIFICAR los Artículos 4 y 14 del Reglamento sobre los Derechos y Obligaciones de los Usuarios y Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones para que en lo adelante se lean de la siguiente manera:

- *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: 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 equipos terminales o interfaces o de los mismos servicios de telecomunicaciones ofrecidos podrá estar sujeta a un periodo mínimo de vigencia.

- *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 equipos terminales o interfaces o de los mismos servicios de telecomunicaciones ofrecidos.

TERCERO: DEJAR SIN EFECTO la modificación dispuesta en la resolución núm. 102-2020, correspondiente al artículo 14.5 del Reglamento General del Servicio Telefónico y al Anexo II de la Norma que Regula la Contratación y Activación de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

CUARTO: DISPONER que la presente resolución entrará en vigencia el día cuatro (4) de abril de 2022, coincidiendo con el vencimiento del plazo establecido en la resolución núm. 021-2022.

QUINTO: RATIFICAR la resolución núm. 102-2020 del Consejo Directivo del **INDOTEL**, de fecha 23 de diciembre de 2020 en todas aquellas partes que no sean contrarias a la presente resolución.

SEXTO: DECLARAR que la presente resolución es de obligado cumplimiento, al tenor de lo dispuesto por el artículo 99 de la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98.

SÉPTIMO: ORDENAR la publicación del dispositivo de la presente resolución en un periódico de circulación nacional, así como de la resolución completa en la página web que mantiene esta institución en la red de Internet, 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.

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

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 veinticuatro (24) del mes de marzo 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

Darío Rosario Adames
Miembro del Consejo Directivo

Julissa Cruz Abreu
Directora Ejecutiva
Secretaria del Consejo Directivo