

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

RESOLUCIÓN NÚM. 071-2020

QUE DECIDE LOS RECURSOS DE RECONSIDERACIÓN INTERPUESTOS POR LAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A., (CLARO) Y ALTICE DOMINICANA S. A., (ALTICE) CONTRA LA RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO NÚM. 033-2020, QUE DICTA EL REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET.

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, promulgada el 27 de mayo de 1998, reunido válidamente, previa convocatoria, dicta la presente **RESOLUCIÓN**:

Con motivo de los recursos de reconsideración interpuestos contra **EL REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET**, aprobado mediante la Resolución del Consejo Directivo del **INDOTEL** núm. 033-2020.

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

INDICE TEMATICO

I. Antecedentes de hecho. –	1
II. Competencia del Consejo Directivo y admisibilidad de los recursos interpuestos...	2
III. Sobre los motivos de impugnación y el fondo de los presentes recursos de reconsideración.-	5
Consideraciones a los argumentos presentados sobre el artículo 7. Contrato de servicio.	6
Consideraciones a los argumentos presentados sobre el artículo 9. Obligaciones de las prestadoras y usuarios.-	13
Consideraciones a los argumentos presentados sobre el artículo 11. Condiciones de las mediciones de velocidad e indicadores de calidad.-	18
Consideraciones a los argumentos presentados sobre el artículo 17. Entrada en vigencia.-	18
IV. Parte dispositiva. -	20

I. Antecedentes de hecho. –

1. En fecha 20 de mayo de 2020, el Consejo Directivo del **INDOTEL** dictó la Resolución núm. 033-2020, mediante la cual se aprobó el “Reglamento General del Servicio de Acceso a Internet”, cuyo dispositivo reza textualmente de la siguiente forma:

PRIMERO: ACOGER parcialmente, los comentarios presentados por las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **CLARO, VIVA, ALTICE** y el **CENTRO NACIONAL DE CIBERSEGURIDAD (CNCS)** con ocasión del proceso de Consulta Pública iniciado mediante la Resolución núm. 047-19 de este Consejo Directivo y **DICTAR** el “**REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET**”, cuyo texto se anexa a la presente resolución, incorporando todos los cambios señalados en el cuerpo de la presente resolución en su versión definitiva.

SEGUNDO: ORDENAR la publicación de la parte dispositiva de la presente resolución, incluyendo el “**REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET**” anexo, 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 una Norma de alcance general y de interés público.

TERCERO: OTORGAR un plazo de nueve (9) meses contados 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.

2. En fecha 12 de junio de 2020, fue publicado el referido reglamento aprobado mediante la resolución núm. 033-2020 en el periódico “El Hoy”, con la indicación de que el texto completo de la Resolución se encontraba disponible en el sitio Web del **INDOTEL**;

3. Los días 13 y 14 de julio de 2020, fueron recibidos respectivamente los recursos de reconsideración interpuestos por las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A.**,¹ (en lo adelante **CLARO**) y **ALTICE DOMINICANA, S. A.**,² (en lo adelante **ALTICE**) contra la resolución del Consejo Directivo núm. 033-2020;

II. Competencia del Consejo Directivo y admisibilidad de los recursos interpuestos.-

4. 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;

¹ Correspondencia marcada al recibirse con el número 203802.

² Correspondencia marcada al recibirse con el número 203832.

5. 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;
6. 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;
7. 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;
8. 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;
9. 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;
10. 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 (...);
11. 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;
12. 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;
13. Como se expuso en los antecedentes de este acto administrativo, el “Reglamento General del Servicio de Acceso a Internet”, fue publicado en un periódico de circulación nacional en fecha

12 de junio de 2020, mientras que las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **CLARO** y **ALTICE** interpusieron de manera formal ante el **INDOTEL**, sus respectivos Recursos de Reconsideración en fecha 13 y 14 de julio de 2020, por lo que se verifica que los mismos fueron presentados observando las formalidades establecidas conforme las disposiciones consagradas en el ordenamiento jurídico dominicano, en la forma y plazos necesarios;

14. 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** y **ALTICE**, para la interposición de los presentes recursos de reconsideración;

15. Que, en lo relativo a la capacidad de **CLARO** y **ALTICE**, 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 procedimiento administrativo, entre otras, las personas jurídicas, como es el caso de las hoy recurrentes;

16. 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 (...);”

17. 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. 033-2020, por tratarse del acto administrativo por vía del cual el Consejo Directivo del **INDOTEL** aprobó de manera definitiva el “Reglamento General del Servicio de Acceso a Internet”;

18. Que, respecto del interés que **CLARO** y **ALTICE** 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. 033-2020;

19. 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;

20. 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 reglamentaria puesta en consulta pública mediante la resolución de este Consejo Directivo núm. 047-19, quedando evidenciado la capacidad y la calidad de la **COMPañÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A., (CLARO)** y de **ALTICE DOMINICANA, S. A., (ALTICE)** para la interposición de los recursos que nos ocupan;

III. Sobre los motivos de impugnación y el fondo de los presentes recursos de reconsideración.-

21. 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*;

22. Por su parte, 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”*;

23. Respecto a los motivos de impugnación establecidos en el artículo 97 de la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98, **CLARO** alega el literal b) y c) refiriéndose a la *Falta de fundamento sustancial en los hechos de la causa y Evidente error de derecho* cometido por el órgano regulador al momento de dictar el referido Reglamento, exponiendo a lo largo de su escrito cuáles son sus consideraciones al respecto;

24. Argumentando **CLARO** en su recurso, lo siguiente:

“Para iniciar el desarrollo de este punto, entendemos necesario destacar que desde sus primeras observaciones presentadas en la consulta pública del presente reglamento y en todas las reuniones e intercambio de informaciones con el INDOTEL sobre el particular, incluyendo el Formulario enviado por el INDOTEL en el año 2018 y en las Mesas de Trabajo de Usuarios, CLARO siempre manifestó su interés de que se evalúe a profundidad la necesidad de una nueva regulación para internet, considerando que ya existían normas y disposiciones que regulaban de manera puntual el servicio de acceso a Internet, pero sobre todo los derechos, deberes y obligaciones de los usuarios y prestadoras de los servicios de Internet”;

25. En lo que respecta a la concesionaria **ALTICE**, esta solicita la admisibilidad de su recurso señalando que el mismo está amparado en las disposiciones contenidas en la Ley núm. 153-98 y la Ley núm. 107-13;

26. Según explica **ALTICE** entre sus argumentos que el **INDOTEL** no debe constreñir, *“limitar o inferir en las actividades de empresa siempre que las mismas sean cónsonas con los principios legalmente establecidos, nuestro parecer es que los términos de ciertas disposiciones establecidas tienen que mantenerse dentro del marco de la libre negociación y del derecho civil y comercial”*;

27. Que sobre lo destacado por la prestadora **CLARO** en su argumento inicial, este Consejo Directivo tiene a bien señalar que valora no sólo su participación activa en la elaboración de esta reglamentación sino el de todas las demás concesionarias del sector, así como sus observaciones; y de hecho, parte de las motivaciones que sirvieron de base para la creación de este Reglamento, tal y como ha sido expresado con anterioridad por este órgano regulador, fue el contar con una pieza regulatoria que reuniera en un documento las características intrínsecas de este tipo de servicio en cuanto a la relación existente entre las prestadoras de Servicio Público de Acceso a Internet y sus clientes y usuarios, tal y como sucede con los demás servicios públicos de telecomunicaciones;

28. En lo que respecta a los comentarios realizados por **ALTICE**, este Consejo Directivo busca salvaguardar la libertad de empresa consagrada en la Constitución de la República, tratándose de servicios públicos y por consiguiente, de una actividad regulada, prima el interés colectivo que consagra la Constitución de la República Dominicana en su artículo 147 y por ende lo que se busca de manera fundamental, es la preservación de ese interés, lo cual justifica la intervención del órgano regulador en los casos que fuese necesario;

29. Sobre esta cuestión es importante resaltar, que si bien es cierto que el artículo 50 de la Constitución consagra el derecho a la libre empresa, el resguardo del mismo no podrá ser nunca en desmedro de los demás principios y derechos que también consagra la Constitución, de manera especial, aquellos que consigna en su numeral 2 del artículo 147; por lo que la intervención del órgano regulador no podrá interpretarse como una violación al derecho de libertad de empresa, lo que busca la reglamentación en cuestión, es disponer de los parámetros que rigen las relaciones contractuales del servicio de acceso a Internet, las características técnicas que garanticen el derecho a la continuidad del servicio, las obligaciones de las partes, la libre elección de los equipos, entre otros aspectos;

30. Visto lo anterior, 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, se pronunciará sobre ellos, con el objetivo de evaluar la pertinencia de la modificación, revocación o confirmación de las disposiciones establecidas en el “Reglamento General del Servicio de Acceso a Internet” dictado mediante la Resolución núm. 033-2020; 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;

Consideraciones a los argumentos presentados sobre el artículo 7. Contrato de servicio.-

31. Sobre el artículo 7, de manera específica sobre el párrafo I, literal c, la prestadora de servicios públicos de telecomunicaciones **CLARO**, establece en su escrito lo transcrito a continuación:

“Se hace evidentemente necesario, luego de leer y estudiar las consideraciones y las disposiciones de la Resolución 033-2020, recordar al regulador la imposibilidad técnica en una red móvil de cualquier proveedor o de cualquier país, de garantizar la velocidad del servicio de internet provisto en esa red. Esto así por las peculiaridades y diferentes situaciones y escenarios que pueden presentarse con el mismo, incluyendo aspectos que pudieran estar bajo el control absoluto del usuario, como lo sería la ubicación en una locación inaccesible de éste, como un parqueo subterráneo, zonas de su casa donde la señal es bloqueada por paredes internas, para citar sólo dos ejemplos.

...

Esta disposición del reglamento en cuestión, exige a la PSAI indicar y garantizar en el contrato de servicio las velocidades mínimas, máxima y promedio; todo esto basándose en las disposiciones indicadas en la Resolución 016-15 del mismo INDOTEL, que aprueba la Norma de Calidad del Servicio de Telefonía y Acceso a Internet, en lo adelante, “La Norma”.

...

El considerando 38, indicado más arriba, dispone que este nuevo Reglamento no viene a establecer nada nuevo o nada más allá de lo establecido en la Norma de Calidad. Dicha afirmación se contradice con las disposiciones indicadas en el Reglamento, específicamente cuando se hace referencia a “garantizar las velocidades mínima, promedio y máxima” en la red móvil.

Si analizamos con detenimiento la Norma de Calidad, podemos confirmar que ni dentro de sus objetivos ni los lineamientos de medición, se establece la obligación de “garantizar” velocidades en la red móvil, sino solamente de publicarla en la página web de la prestadora a los fines de que los usuarios conozcan y tengan la información del comportamiento de las velocidades que su red experimentó en las últimas mediciones reglamentarias que exige la norma, y con ello asegurar el cumplimiento del Principio de Continuidad, el derecho a la transparencia y las condiciones de calidad consagrado en la Ley General de Telecomunicaciones y los reglamentos que tratan el tema.

Nunca ha sido, ni puede ser la intención de la norma o reglamento existente la de garantizar velocidades promedio, mínima o máxima en una red móvil. Exigir esto, sería imponer condiciones de imposible cumplimiento e ignorar condiciones que se pueden dar en el servicio que ninguna tecnología puede controlar, tal y como expusimos en los comentarios remitidos en el proceso de consulta pública.

En ese sentido, volvemos a hacernos otra pregunta: ¿cómo podrán las prestadoras de servicio de internet garantizar unas velocidades, que, a ciencia cierta, dependen de condiciones que no controlan ni los usuarios, ni las prestadoras, ni los fabricantes de equipos ni elementos de la red?

Garantizar es otorgar seguridad o certeza sobre algo, en este caso, velocidad de Internet Móvil. La velocidad en redes móviles en términos reales se ve afectada por múltiples factores, entre ellos: los programas o aplicaciones que se estén

ejecutando en el equipo terminal, la proximidad a una celda, la capacidad de la celda, el terreno circundante, el uso dentro de un edificio o en un vehículo en movimiento, interferencias del espectro, la cantidad de clientes que estén intentando usar recursos del mismo espectro, el modelo del equipo terminal que se esté utilizando, en fin múltiples factores que escapan al control de la PSAI.

Garantizar velocidad como es exigida en este Reglamento a un usuario sería mentirle, y entendemos eso no debe ser lo que persiga el regulador. De hecho, llama la atención que, contrario a la práctica generalizada en los mercados internacionales, en lugar de que se garantice el volumen de datos contratados en las redes móviles, que es la modalidad de contratación que utilizan los principales prestadores de servicios de internet móviles del mundo, estemos incluyendo una disposición que modifica esta modalidad y de a entender que tiene que haber una velocidad mínima, promedio y máxima contratada.

El Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones, en el ejercicio de sus funciones como órgano regulador, en los últimos meses se ha pronunciado con disposiciones regulatorias que exhiben un exceso de protección de los usuarios; a pesar de que la Ley General de Telecomunicaciones, en su artículo 77 literal c) enumera dentro de los objetivos del órgano regulador el deber de “Defender y hacer efectivos los derechos de los clientes, usuarios y prestadores de dicho servicios, dictando los reglamentos pertinentes, haciendo cumplir las obligaciones correspondientes a las partes y, en su caso, sancionando a quienes no las cumplan, de conformidad con las disposiciones contenidas en la presente ley y sus reglamentos...”. Y no es que estemos opuesto a ese accionar, porque para nosotros también es primordial la satisfacción con la calidad del servicio por parte del usuario; si no que, al momento de establecer obligaciones a las prestadoras, se debe tomar en cuenta la factibilidad técnica de las medidas a imponer, para lograr la eficacia que la norma persigue y que no se convierta la misma en letra muerta o en un instrumento de sanción automático, por la imposibilidad de cumplirla.

La obligación impuesta en este Reglamento a las PSAI de garantizar las velocidades mínima, promedio y máxima en el servicio de Internet Móvil, es de imposible cumplimiento, por lo que, a nuestro entender, el INDOTEL ha obviado por completo un principio jurídico que resguarda la integridad y los derechos de las personas “Nadie está obligado a realizar lo imposible”. Es importante tomar en cuenta que en el caso del Servicio de Internet Móvil, las prestadoras venden planes de capacidad, no planes de velocidad, como sucede con el servicio de Internet Fijo.

Adicionalmente, exigirles a las prestadoras incluir dentro de sus contratos de servicio las velocidades mínimas, máxima y promedio que resultan de las mediciones realizadas de conformidad con la Norma de Calidad, contraviene las mismas disposiciones de la Norma de Calidad y traería confusión al usuario, toda vez que, estos últimos estarían entendiendo que esas serían las velocidades que experimentarían de manera constante.

En ese sentido, solicitamos:

Eliminar el literal c) del párrafo 1 del artículo 7 del Reglamento en cuestión, respecto a la exigencia de indicar en el contrato de servicio, y garantizar la velocidad mínima, promedio y máxima en la red móvil”;

32. Que por su parte **ALTICE**, sobre esta misma disposición argumenta lo siguiente:

“En lo que respecta a garantizar las velocidades de acceso a internet móvil, reiteramos que se hace necesario que se revise la expectativa que se tiene con el Reglamento pues existe una imposibilidad real de garantizar velocidades para servicios con acceso móvil, esto es una realidad mundial, y por lo tanto no es exclusiva de la República Dominicana.

La GSMA tiene disponible en su página un instructivo simple que documenta los principales factores que inciden en la calidad y continuidad de los servicios móviles, incluidos el internet a nivel mundial, en el cual se consideran los diferentes aspectos externos que incuestionablemente afecta la experiencia del cliente al hacer uso del servicio de datos móviles, a saber:



Este reconocimiento generalizado de las condiciones del servicio, deber ser replicadas por nuestro regulador, de cara a servir como ente neutral de educación a los usuarios, proveyéndoles de informaciones básicas que les permita tener mejor conocimiento de sus servicios y al mismo tiempo mejores expectativas sobre el mismo, independientemente de la prestadora que le provea el acceso.

Por nuestra parte, al día de hoy, incluimos estas informaciones como parte de los contratos de servicios y a la vez se encuentran publicadas en la página web como parte de las condiciones de cobertura, con lo cual se cumple con la obligación de informar como vía de garantía del derecho de información que asiste a los usuarios finales.

El mantener esta disposición en términos de garantías de velocidad, desconociendo la realidad del comportamiento de las redes móviles, y muy

particularmente la realidad dominicana, donde cada vez más nos arroja la nueva oleada de emprendedores en servicios de tecnología, que incluyen en sus servicios actividades de importación y operación descontrolada de todo tipo de equipos electrónicos, que hacen uso del espectro y afectándose de manera directa el servicio móvil, incluidos los datos, todo lo cual en total detrimento del sector como un todo las prestadoras de servicios.

Es por esto que entendemos que antes de avocarnos a imponer la obligación de garantías a las prestadoras, el regulador debe dar garantías de por lo menos:

-la disponibilidad de espectro para hacer frente a la creciente demanda de acceso a servicios móviles,

-educación u trabajo conjunto a las autoridades respecto de la necesidad de estandarizar y agilizar la permisología necesaria para el despliegue de las redes de telecomunicaciones, muy especialmente las necesarias para expansión de coberturas de servicios,

-concientización a los ciudadanos de los efectos negativos para la colectividad del uso de equipos que usan espectro sin la debida homologación,

-educación a los usuarios de la diferencia entre un servicio fijo y uno móvil, así como las diferentes modalidades de accesos disponibles en el mercado.

Entendemos que sin esto, resulta desproporcionado exigirnos garantías de servicio, cuando llevamos años esperando soluciones que permitan mejorar la cobertura y calidad de los mismos, en pro de la experiencia de los usuarios.

Razón por la cual sugerimos la eliminación de la obligación de garantizar velocidades cuando hablamos de los servicios de datos móviles (internet)";

33. Que, el artículo 9 de la Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98, establece que los *“concesionarios estarán obligados a respetar los planes técnicos fundamentales y las normas técnicas establecidas por el órgano regulador. Dichas normas se adecuarán a las prácticas internacionales en uso en la Zona Mundial de Numeración 1 y a las recomendaciones de organismos internacionales de los que forme parte la República Dominicana, garantizando el libre acceso y la interoperabilidad de redes en condiciones no discriminatorias y transparentes”;*

34. De igual forma, para este Consejo Directivo es importante resaltar que, conforme lo establecido en la Norma de Calidad del Servicio de Telefonía y Acceso a Internet, aprobada mediante la resolución núm. 016-15, es de interés del **INDOTEL** que la Velocidad de transmisión de Datos para el servicio de acceso a Internet Móvil no solamente sea publicada y transparentada al usuario final, sino que también se haga de conformidad con las disposiciones establecidas en el artículo 8 de la referida resolución núm. 016-15, la cual establece claramente que las prestadoras de servicios de telecomunicaciones deben cumplir con los valores objetivos establecidos para cada uno de los indicadores clave o KPI para internet móvil, dentro de los cuales se encuentra la velocidad del servicio;

35. Es importante resaltar el derecho que tiene el usuario final, no solamente abarca conocer la velocidad promedio del servicio móvil que contrata y los topes (máximos) que en condiciones excepcionales puedan alcanzarse, lo cual ha sido una práctica común por las prestadoras de

acceso a Internet Móvil en la promoción del servicio en el mercado dominicano; por lo que, el Regulador busca con esta medida garantizar la calidad de los servicios prestados y empoderar a los usuarios a la hora de elegir un proveedor y un plan de servicio de internet móvil, al conocer la velocidad promedio que estaría obteniendo, así como la validez de lo publicitado, ofertado o contratado. De igual forma, con esta disposición se busca que el concesionario honre el compromiso asumido por las partes en el contrato de prestación suscrito y en base el cual el usuario, además, tiene derecho a recibir el servicio por el cual pagó;

36. Las prestadoras tienen la obligación de transparentar al usuario del servicio de internet móvil mapas de cobertura y la velocidad promedio que obtendrán por tipo de tecnología de conformidad con la resolución núm. 016-15 y el Reglamento del Servicio de Acceso a Internet aprobado mediante la citada resolución núm. 033-2020, de hecho, como ya ha sido expresado con anterioridad por este regulador, esta disposición en muchas ocasiones es obviada por las prestadoras de servicios, ya que no están publicando las velocidades promedio de los respectivos servicios de internet móvil tal como lo exige la norma en sus artículos 8 y 9.1;

37. No obstante, lo expuesto precedentemente, este Consejo Directivo entiende los motivos planteados por las recurrentes en sus respectivos escritos y lo que llaman la imposibilidad real de “garantizar” velocidades para servicios con acceso móvil, por lo factores externos que pudiesen afectar la calidad de manera esporádica, tal como se prevé en párrafo del artículo 9.1 a de la Norma de calidad. De todas formas, a los fines de ser más objetivos y específicos, dicha terminología será revisada y se procederá a realizar los cambios correspondientes al término “garantizar” de dicho literal en el dispositivo de la presente resolución, sin que dicho cambio implique que las prestadoras no estarán en la obligación de cumplir con las disposiciones indicadas previamente;

38. Sobre los demás aspectos que menciona la prestadora **ALTICE** en su escrito de reconsideración, en la actualidad el **INDOTEL** se encuentra trabajando en numerosos proyectos que persiguen una eficiente administración del espectro radioeléctrico en la República Dominicana, armonizando y adecuando las principales normas al respecto. Asimismo, este Consejo Directivo quiere destacar que siempre ha reconocido la importancia en la orientación de los usuarios sobre los elementos externos que pudiesen afectar la calidad del servicio, lo cual no es un prerrequisito para el cumplimiento de este Reglamento;

39. Sobre el Artículo 7, párrafo IV, **ALTICE** tiene a bien señalar lo siguiente:

“Pasando a la separación de la contratación de servicios y equipos, contemplada en el artículo 7, párrafo IV, entendemos que el fin perseguido por el INDOTEL de separación de derechos y obligaciones relativas al servicio de aquellos asumidos por la contratación del equipo, pueden ser reconocidas sin la necesidad de mandar a la contratación separada de los mismos. Entendemos que en esta obligación se transgrede, innecesariamente al derecho del ejercicio de la libertad de empresa, toda vez que obliga a la suscripción de dos acuerdos.

Recordemos que este órgano regulador, ha venido trabajando en la simplificación de los documentos de contratación, y como tal, la separación viene a complicar más el proceso de adquisición de los servicios, aumentando los documentos a presentar al cliente y por tanto a diluir la capacidad de atención de los mismos durante el proceso de venta.

Para conseguir su objetivo, resulta suficiente mantener la redacción que separa los servicios telefónicos en el cual se reconoce que: "en los casos en los que la factura incluya servicios o bienes distintos al servicio de o de telecomunicaciones, el retraso en el pago de esos conceptos no podrá dar lugar a la suspensión del servicio de telecomunicaciones, ni afectar, en modo alguno, las condiciones en la prestación de este servicio." Todo lo cual resulta coherente con el principio de continuidad del servicio establecido en la Ley General de Telecomunicaciones, y no transgrede nuestro derecho del ejercicio de la libertad de empresa.

Razón por la cual sugerimos usar una redacción similar en la propuesta del Reglamento".

40. Que, sobre lo argumentado por ALTICE sobre el punto anterior, y siendo cónsonos con el principio de coherencia³ que rige todos los actos de este organismo regulador de las telecomunicaciones y tal y como ha sido señalado por el INDOTEL en distintas reglamentaciones relacionadas a la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, la realidad actual del sector de las telecomunicaciones en la República Dominicana, hace necesario el establecer la diferenciación en la contratación del servicio por un lado, y por el otro en la compra o financiamiento del equipo, ya que son dos operaciones comerciales y jurídicas totalmente distintas entre sí, y sobre las cuales el consumidor debe conocer por separado los límites, esto sumado al hecho de que tienen consecuencias diferentes para cada una de esas transacciones, sin que el incumplimiento de una de ellas recaiga o tenga incidencia sobre la otra, por lo que este Consejo Directivo entiende no pertinente el acoger lo planteado por dicha Prestadora en su recurso de reconsideración;

41. La no suspensión del servicio, como sugiere **ALTICE**, sólo garantizaría el principio de continuidad del servicio. Es importante recordar que no es solamente el principio de continuidad del servicio lo que el **INDOTEL** pretende lograr con esta medida, pues también uno de los objetivos de la Ley núm. 153-98, establecido en su artículo 3 literal c) es "*Garantizar el derecho del usuario a elegir el prestador del servicio de telecomunicaciones que a su criterio le convenga*";

42. Tal y como en otras oportunidades ha señalado este órgano regulador a través de sus actos, resulta oportuno aclarar que las disposiciones contenidas en este párrafo no persiguen imponer obstáculos a la libertad de contratar cualquier otro bien o servicio comercializable en el mercado, puesto que las empresas están en completa libertad de convenir con sus usuarios mediante cualquier transacción comercial la compra y venta de productos o servicios;

43. De hecho, el regulador ha podido evidenciar como las prestadoras ya utilizan herramientas que les permiten bloquear los equipos (celulares) por motivos de falta de pago, a través de aplicaciones (APP), por tanto, el mantener el servicio y el equipo bajo un mismo contrato ya carece de sentido, pues las mismas poseen las vías tecnológicas necesarias sumadas a las vías ordinarias establecidas para palear con una "posible" situación de impago;

44. Incluso, desde el año 2015, con la resolución núm. 015-15 aprobada por el Consejo Directivo del **INDOTEL** que modifica el Reglamento General de Portabilidad Numérica, el órgano regulador, en busca de eliminar las trabas identificadas en el proceso y de garantizar el referido derecho del usuario de elegir libremente a la prestadora de su conveniencia, decidió eliminar la deuda como causa de rechazo de la solicitud de portabilidad, permitiendo que usuarios puedan

³ Art. 3 de la Ley núm. 107-13, Sobre los Derechos de las personas en sus relaciones con la administración y de procedimiento administrativo.

llevarse su número telefónico portándolo a otra prestadora de servicios aún con balances pendientes de pago, derivados de la adquisición de equipos terminales por ejemplo, como es el caso. No obstante, dicha medida beneficia solo a aquellos usuarios que decidan portar su número, es decir, solo un subconjunto del conjunto mayor que sería todo el universo de usuarios bajo un escenario de solicitud de portabilidad;

45. En este sentido, el Consejo Directivo del **INDOTEL** estableció mediante esta resolución la diferenciación en la contratación del servicio, por un lado, y en la compra o financiamiento del equipo por el otro, ya que deben ser dos operaciones comerciales y jurídicas totalmente distintas entre sí, de manera tal que busca reforzar el referido derecho del usuario de elegir la prestadora que le convenga;

46. Finalmente, es importante destacar que la Ley General de Protección de los derechos al Consumidor o Usuario, Núm. 358-05 en su artículo 83, párrafo I, literal h), establece que: *“son nulas y no producirán efectos algunos las cláusulas o estipulaciones contractuales que: Subordine la conclusión de un contrato a la aceptación de prestaciones suplementarias o complementarias que guarden o no relación con el objeto de tal contrato”;*

Consideraciones a los argumentos presentados sobre el artículo 9. Obligaciones de las prestadoras y usuarios.-

47. Sobre los artículos 5 y 9.1 numeral 2 del Reglamento, concernientes al tratamiento de los equipos homologados, la Prestadora de Servicios **CLARO**, señala lo que a continuación se transcribe:

“El análisis realizado por el órgano regulador sobre los puntos presentados por las prestadoras durante el proceso de consulta pública del reglamento en cuestión, reconoce la importancia que representa para el usuario que los equipos sean compatibles con la red de la PSAI para un disfrute pleno y sin inconvenientes del servicio que se ofrece en dicha red cuando establece en el considerando No. 87 de la Resolución 033-2020:

“87. Que respecto a lo propuesto por ALTICE y CLARO, sobre el literal c) del artículo 5, se considera no procedente su sugerencia puesto que la facultad de homologación de equipos corresponde al INDOTEL de conformidad con la Ley General de Telecomunicaciones. Las prestadoras no podrán limitar el derecho de un usuario a incorporar o utilizar cualquier clase de dispositivos o aparatos en la red, siempre que estos se encuentren debidamente homologados conforme a la Ley núm. 153-98 y que no produzcan daños ni interferencias perjudiciales a los servicios de telecomunicaciones. No obstante, es responsabilidad del usuario o cliente asegurarse que el equipo que compre libremente, y no directamente a su prestadora de servicio, sea compatible con dicha red de servicios (el subrayado y negrita es nuestro);

Es por esta razón que nos extraña que, en el Reglamento General del Servicio de Acceso a Internet, solamente se hace mención de la necesidad de que el equipo sea compatible, en el literal c) del artículo 9.2, cuando el literal c del artículo 5 y el numeral 2 del artículo 9.1, también hacen referencia a los equipos terminales y a los interfaces.

Es sumamente importante indicar a lo largo del Reglamento la necesidad de que los equipos propiedad del cliente, sean compatibles con la red de la prestadora, ya que de la única manera que el cliente puede disfrutar de todas y cada una de las funcionalidades que ofrece la red de las prestadoras es si el equipo es compatible, para poder permitir la configuración del mismo, siempre y cuando sea técnicamente posible.

*Así las cosas, para armonizar ambas disposiciones, **solicitamos que el literal c del artículo 5 y el numeral 2 del artículo 9.1 se modifiquen para que en lo adelante se lean de la siguiente manera:***

Artículo 5. Derechos Básicos de los Usuarios

Los usuarios, de manera enunciativa y no limitativa, tienen reconocidos los siguientes derechos básicos:

...

C) Utilizar equipos terminales que se conectan a la red de servicios públicos de telecomunicaciones que sean libremente elegidos por el mismo, siempre y cuando estén debidamente homologados por el INDOTEL, que sean compatibles con la red de la prestadora y que no produzcan daños ni interferencias perjudiciales a los servicios de telecomunicaciones nacionales.

Artículo 9.- Obligaciones de las prestadoras y usuarios

9.1 Para fines del presente Reglamento, las prestadoras del servicio de acceso a Internet tendrán las siguientes obligaciones:

... 2) Permitir la conexión de todos los equipos, interfaces y aparatos de telecomunicación debidamente homologados por el INDOTEL, y que sean compatibles con la red de la prestadora, facilitando, en la medida que sea técnicamente viable, la configuración para el acceso a su red, en aquellos casos donde el usuario elija utilizar su(s) propio(s) equipo(s) terminal(es).”

48. Como ha sido señalado en numerosas ocasiones por este regulador, la facultad de homologación de equipos corresponde al **INDOTEL** de conformidad con la Ley General de Telecomunicaciones. La Ley establece los casos en los cuales un equipo cuenta con el certificado de homologación: (a) auto homologación para los equipos conectados a la red propia por medios físicos tangibles, (b) cuando cuente con homologación expedida por autoridades competentes de un país de la Zona Mundial de Numeración 1, y (c) cuando lo expida el órgano regulador, para homologar equipos que usan el espectro radioeléctrico, y por tanto deben contar con el correspondiente certificado de homologación de conformidad con lo establecido en el capítulo IX de la Ley y la página web del **INDOTEL** en la cual se muestran los requisitos y pasos a seguir;

49. Por tanto, este Consejo Directivo estima procedente rechazar lo planteado por **CLARO**, tal y como ha sido aclarado por este regulador al momento de aprobar la resolución núm. 033-2020, las prestadoras de Servicio de Acceso a Internet no podrán limitar el derecho de un usuario a incorporar o utilizar cualquier clase de dispositivos o aparatos en la red, siempre que estos se encuentren debidamente homologados conforme lo dispuesto por la Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98 y siempre que estos no produzcan daños ni interferencias perjudiciales a los servicios de telecomunicaciones;

50. No obstante, cada concesionaria tiene uso de su derecho de libertad de empresa para vender los equipos y cantidades disponibles bajo sus esquemas de negocios correspondientes, siendo responsabilidad del usuario o cliente asegurarse que el equipo que compre libremente, y no directamente a su prestadora de servicio, sea compatible con dicha red de servicios (artículo 9.2, literal c de la indicada resolución núm. 033-2020);

51. De manera particular sobre el artículo 9.1, numeral 9, **CLARO**, realiza las siguientes observaciones:

“¿Volvemos y nos preguntamos a que se refiere el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones con el Punto Integrado de Trafico Nacional de Internet?”

Aunque el órgano regulador, en el precario análisis realizado sobre los argumentos presentados por CLARO sobre el punto en cuestión durante el proceso de consulta pública, quiere demostrar que no se trata del proyecto del IXP del Nap del Caribe, se hace evidente que si es así; Y no debería serlo, considerando que ya el Reglamento General de Interconexión establece las condiciones y las disposiciones relativas a la interconexión de las redes y el intercambio y capacidad de los tráficos de voz y datos.

De no existir un interés marcado de dejar de manera clara y expresa la creación de este punto, no sería necesario entonces hacer mención de la capacidad disponible que deben de tener las PSAI en cualquier punto de intercambio, ya que el Reglamento General de Interconexión establece las condiciones bajo las cuales se realiza el intercambio de tráfico de datos y las condiciones bajo las cuales las empresas pueden y deben de manejar todo lo relacionado a la capacidad disponible.

Artículo 10.- Interconexión de los nodos de Internet

10.1. La Prestadora Requerida está en la obligación de aceptar las solicitudes de interconexión de la Prestadora Requiriente para cursar tráfico nacional de Internet. Esto podrá realizarse bien sea mediante interconexión directa o indirecta entre las partes, o a través de un Punto Integrado de Tráfico Nacional de Internet.

10.2. Todo Punto Integrado de Tráfico Nacional de Internet deberá interconectarse en forma directa con cualquier otro Punto Integrado de Tráfico Nacional de Internet en el país y cursar por dicha interconexión el Tráfico Nacional de Internet.

10.3. Las partes negociarán los términos y condiciones para la interconexión del Tráfico Nacional de Internet. Las partes podrán realizar acuerdos de libre intercambio (peering), o requerir una compensación por el tráfico cursado, o un esquema híbrido. Tanto el esquema como los cargos se establecerán considerando el flujo de tráfico a intercambiar, la cantidad de rutas, el acceso a contenido, la cantidad de usuarios de internet, sin que esta enumeración sea limitativa.

10.4. Toda Prestadora deberá suministrar de forma no discriminatoria las Facilidades Esenciales necesarias para que la Prestadora Requiriente acceda a la capacidad contratada por ésta para la interconexión de su tráfico internacional de Internet en un cable submarino.

10.5. Los Contratos de Interconexión de tráfico de Internet estarán sujetos a las disposiciones sobre publicidad y revisión establecidas en los artículos 57 de la Ley y 28.2 del presente Reglamento.

En ese sentido, se hace evidente, que la única condición por la cual el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones, hace referencia a este Punto Integrado de Trafico Nacional de Internet, es para hacer referencia al Punto que se trabaja en el NAP DEL CARIBE, considerando que el mismo INDOTEL reconoce la existencia de las disposiciones del Reglamento General de Interconexión que señalamos más arriba los siguientes considerandos de la Resolución 033-2020:

159. Que sobre lo expuesto por la Prestadora VIVA de manera particular sobre el numeral 8, la propuesta regulatoria establece la obligación de “disponer de suficiente capacidad” en el Punto Integrado de Tráfico Nacional de Internet (PITNI), la norma no crea obligaciones de formar parte de PITNI inciertos, sino que trata sobre aquellos puntos donde ya la prestadora esté interconectada con más de un PSAI;

160. Que el actual Reglamento de Interconexión establece en su artículo 10.1, que La Prestadora Requerida está en la obligación de aceptar las solicitudes de interconexión de la Prestadora Requiriente para cursar tráfico nacional de Internet. Esto podrá realizarse bien sea mediante interconexión directa o indirecta entre las partes, o a través de un Punto Integrado de Tráfico Nacional de Internet, conforme al artículo 10.2 del referido reglamento: Todo Punto Integrado de Tráfico Nacional de Internet deberá interconectarse en forma directa con cualquier otro Punto Integrado de Tráfico Nacional de Internet en el país y cursar por dicha interconexión el Tráfico Nacional de Internet;

Por estas razones, solicitamos se anule del presente Reglamento, las disposiciones que hagan referencia al Punto Integrado de Trafico Nacional de Internet.”

52. Que, sobre las inquietudes planteadas por CLARO, es oportuno aclarar que el Reglamento General de Interconexión sólo se aplica a empresas interconectadas, lo que persigue el INDOTEL es el desarrollo y la implementación de Puntos de Intercambio de Internet (IXP, por sus siglas en inglés), para el crecimiento del Internet y no se refiere a ningún Punto de Intercambio específico;

53. En definitiva, lo que se pretende es que puedan cumplir con los beneficios asociados con un Punto Integrado de Tráfico Nacional de Internet (o IXP) como es mejorar la calidad del tráfico, reduciendo la latencia y contribuyendo a reducir los costos operativos, para el desarrollo sostenido del Internet y la disminución de la brecha digital;

54. Finalmente, lo que se establece con este numeral, según las disposiciones del Reglamento General de Interconexión⁴, es la interconexión de un “Punto Integrado de Tráfico Nacional de Internet”, donde ya esté operando la Prestadora, por lo que por todo lo anterior queda más que evidenciado que no se trata del proyecto del IXP del Nap del Caribe como insinúa la recurrente;

55. En lo que respecta al artículo 9.1 numeral 10 sobre el Tiempo de Preservación de los Datos, la Prestadora de Servicios Públicos de Telecomunicaciones CLARO argumenta lo siguiente:

“La 53-07 sobre Crímenes y Delitos de Alta Tecnología, establece:

Artículo 56.- Proveedores de Servicios. Sin perjuicio de lo establecido en el literal b) del Artículo 47 de la presente ley, los proveedores de servicio deberán conservar los datos de tráfico, conexión, acceso o cualquier otra información que pueda ser de utilidad a la investigación, por un período mínimo de noventa (90) días. El Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) creará un reglamento para el procedimiento de obtención y preservación de datos e informaciones por parte de los proveedores de servicios, en un plazo de 6 meses a partir de la promulgación de la presente ley. Dicha normativa deberá tomar en cuenta la importancia de preservación de la prueba, no obstante, la cantidad de proveedores envueltos en la transmisión o comunicación (el subrayado y negrita es nuestro);

Ninguna disposición de la Ley sobre Crímenes y Delitos de Alta Tecnología dispone la obligación de preservar los datos por un periodo de 1 año, de hecho, sino que hablan de un periodo mínimo de noventa (90) días.

Nos parece exagerado la solicitud de guardar la información por un año, considerando que en el transcurso de cualquier investigación el Ministerio Público puede fácilmente solicitar que la información se guarde por un periodo adicional de tiempo.

Solicitar guardar la información por un periodo tan prolongado de tiempo, bajo la supuesta y posible solicitud de las autoridades judiciales, se traduce en una inversión millonaria y en el uso de capacidad que puede ser utilizada para otros fines.

En ese sentido, y conforme ha sido la práctica de nuestra empresa, y la intención de siempre cooperar con las autoridades, solicitamos modificar el numeral 10, del artículo 9.1 del Reglamento, para que se lea de la siguiente manera:

10) Preservar los siguientes datos por un periodo de seis (6) meses, los cuales solamente podrán ser entregados cuando cuenten con una orden de una autoridad judicial competente para tal fin:”

56. Que este Consejo Directivo, luego de analizar los argumentos expuestos precedentemente, entiende procedente acoger el pedimento realizado por **CLARO**, por lo tanto, en la parte dispositiva de la presente resolución serán realizados los cambios correspondientes, para adecuar el plazo establecido en el artículo 9.1 numeral 10 en virtud de la solicitud realizada por dicha Prestadora;

⁴ Dictado mediante resolución núm. 038-11

Consideraciones a los argumentos presentados sobre el artículo 11. Condiciones de las mediciones de velocidad e indicadores de calidad.-

57. Sobre el artículo 11 relacionado a las Condiciones de las mediciones de velocidad e indicadores de calidad, **CLARO** solicita en su recurso, lo siguiente:

b) Modificar el párrafo inicial del artículo 11 del Reglamento en cuestión, para que diga: *“Las PSAI deberán asegurar la calidad del servicio de acceso a Internet, conforme a lo establecido en la Norma de Calidad, publicando en su página web los resultados de velocidad obtenidos en las mediciones de campo y reportadas trimestralmente al INDOTEL. Para el caso de Internet Fijo, la velocidad contratada será establecida en la carátula o documento resumen del contrato”.*

58. Conforme lo argumentado previamente en el presente acto administrativo sobre el artículo 7, este Consejo Directivo entiende pertinente el aceptar la modificación sugerida por **CLARO** sobre este artículo, incluyendo además en el contrato que para el caso de Internet móvil la velocidad promedio del servicio contratado estará disponible trimestralmente en la web de la prestadora, siendo realizados los cambios correspondientes de dicho artículo en el dispositivo de la presente resolución;

Consideraciones a los argumentos presentados sobre el artículo 17. Entrada en vigencia.-

59. Finalizando con los argumentos recibidos por parte de la prestadora **CLARO**, respecto al artículo 17 sobre el plazo de la entrada en vigencia, señala que:

“El proceso de consulta pública del Reglamento General del Servicio de Acceso a Internet, se desarrolló durante el periodo que podemos denominar “antes del Covid-19”, periodo en el cual nuestra empresa pudo agregar y contemplar algunos de los gastos que eminentemente se aproximaban con la implementación de este nuevo reglamento.

A partir del mes de marzo, la realidad mundial cambio con la fatídica entrada en escena del Covid-19, declarado como Pandemia el 11 de marzo de 2020. Para el sector de las telecomunicaciones, los meses de marzo, abril y mayo se tradujeron en una reducción considerable de los ingresos, por las medidas adoptadas por el Gobierno sobre la no suspensión de los servicios y el no cargo por mora, pero también representaron gastos no presupuestados que fueron destinados para asegurar un mejor desempeño de la red de internet y la continuidad del servicio, con miras a que todos los empleados, profesores, alumnos, empresas y entidades gubernamentales pudieran continuar desempeñando sus funciones desde sus hogares y guardar la cuarentena ordenada por el gobierno.

Este nuevo Reglamento solicita a las PSAI la implementación de nuevos procesos, sistemas y programas que devienen en inversiones millonarias, como son la disponibilidad de bloques de direcciones IPV6 y el aumento de capacidad para preservar los datos e informaciones relativas a la conexión a la red de datos de todos los clientes de internet fijo y móvil.

Dicho esto, resulta muy difícil para las empresas poder disponer de recursos para la implementación de esta norma en el año 2020; que si bien es cierto aclara algunas disposiciones sobre el servicio de internet, no es menos cierto que otras normativas como: La Norma de Calidad, el Reglamento de Adquisiciones, La Norma que regula la Contratación y Activación de los Servicios de Telecomunicaciones (que entra en vigencia en noviembre 2020) y el Reglamento sobre los Derechos y Obligaciones de los Usuarios y las Prestadoras de Servicios, ya regulan las disposiciones indicadas en el Reglamento en consulta pública, y más de cara a los usuarios de los servicios de internet.

En ese sentido, solicitamos que se modifique el artículo 17 de la Resolución recurrida, a los fines de que la entrada en vigencia del reglamento en cuestión, sea establecida en un plazo de dieciocho (18) meses.

Artículo 17.- Entrada en vigencia

El presente Reglamento entrará en vigencia a los dieciocho (18) meses a partir de su publicación en un periódico de amplia circulación nacional y una vez vencido este plazo, el mismo será de obligado cumplimiento y deberá ser aplicado y observado por todas las Prestadoras de servicios públicos de acceso a Internet que operan en la República Dominicana, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 99 de la Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98. Las PSAI deben presentar al INDOTEL con la entrada en vigencia del Reglamento un plan de transición a IPv6 a partir del 1º de julio del año 2021.”

60. En cuanto al pedimento de **CLARO**, sobre ampliar el plazo de la entrada en vigencia del citado Reglamento, este Consejo Directivo luego de ponderar los argumentos expuestos, entiende pertinente el acoger de manera parcial dicha solicitud, en el entendido de que se suspendió el conteo de los plazos, por tanto, la entrada en vigencia del Reglamento del Servicio de Acceso a Internet, se extendió tal como fue aclarado por el **INDOTEL** de conformidad con las medidas adoptadas por el gobierno respecto del estado de emergencia por Covid-19; asimismo, la presente resolución dispone modificar el periodo de preservación de datos que es uno de los argumentos presentados para al solicitar la prórroga de la entrada en vigencia del Reglamento;

61. Sobre a la disponibilidad de los bloques de direcciones de IPV6 las PSAI deben presentar al **INDOTEL** un plan de transición a IPv6 para el 1º de julio del año 2021, tal como se indica en el inciso 8 del artículo 9.1 del referido Reglamento. Esta fecha será a su vez la que prevalecerá en el dispositivo del presente acto administrativo como nueva fecha de entrada en vigencia del Reglamento General del Servicio de Acceso a Internet;

62. En virtud de todo lo anterior y por los motivos desarrollados a lo largo del presente escrito, este Consejo Directivo entiende que, salvo lo expresamente señalado en la presente resolución, procede ratificar la resolución impugnada en todas sus demás disposiciones, en la forma en que se indicará en la parte dispositiva de esta resolución.

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 de fecha 27 de mayo de 1998, en sus disposiciones citadas.

VISTA: La Ley General de Protección del Consumidor o Usuario núm. 358-05 de fecha 19 de Septiembre del 2005, en sus disposiciones citadas.

VISTA: La Ley Contra Crímenes y Delitos de Alta Tecnología, núm. 53-07 de fecha 17 de enero de 2007.

VISTA: La Ley sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo”, núm. 107-13, de fecha 6 de agosto de 2013.

VISTA: La Ley sobre Protección de Datos de Carácter Personal, núm. 172-13, G. O. núm. 10737, de fecha 15 de diciembre de 2013.

VISTO: El Reglamento General de Interconexión, aprobado mediante la Resolución del Consejo Directivo del **INDOTEL**, núm. 038-11, de fecha 12 de mayo del 2011.

VISTA: La Norma de calidad del servicio Telefonía y Acceso a Internet, aprobada mediante la Resolución del Consejo Directivo del **INDOTEL** núm. 016-15, de fecha 8 de julio del 2015.

VISTO: El Reglamento General de Portabilidad Numérica, aprobado mediante la Resolución del Consejo Directivo del **INDOTEL**, núm. 015-15 de fecha 8 de julio del 2015.

VISTO: El Reglamento General del Servicio de Acceso a Internet, aprobado mediante la Resolución del Consejo Directivo núm. 033-2020, de fecha 20 de mayo del 2020.

VISTOS: Los recursos de reconsideración interpuestos contra la resolución del Consejo Directivo núm. 033-2020 remitidos al **INDOTEL** de manera independiente en fecha 13 y 14 de julio de 2020, por parte de las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **CLARO** y **ALTICE**, respectivamente.

IV. Parte dispositiva. -

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

RESUELVE:

PRIMERO: DECLARAR como buenos y válidos en cuanto a la forma, los Recursos de Reconsideración depositados ante el **INDOTEL** por las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A., (CLARO)** y **ALTICE DOMINICANA, S. A., (ALTICE)** contra la Resolución núm. 033-2020, que aprueba el “Reglamento General del Servicio de Acceso a Internet”.

SEGUNDO: En cuanto al fondo, **ACOGER PARCIALMENTE** los Recursos de Reconsideración interpuestos por la **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A., (CLARO)** y **ALTICE DOMINICANA, S. A., (ALTICE)**, en contra de la Resolución núm. 033-2020, de fecha 20 de mayo de 2020, que aprueba el “Reglamento General del Servicio de Acceso a Internet” y, en consecuencia, **MODIFICAR el artículo 7, Párrafo I, literal c), artículo 9.1, numeral 10, párrafo inicial del artículo 11 y el artículo 17**, para que se lean de la forma siguiente:

Artículo 7. Párrafo I, literal c) Para el Internet móvil especificar además la velocidad mínima, máxima y promedio (a ser publicada por la prestadora en su página Web conforme a lo establecido en la Norma de Calidad del Servicio de Telefonía y Acceso a Internet) que obtendrá y que será transparentada al usuario del servicio, conforme al plan de Internet contratado por el mismo.

Artículo 9.1, numeral 10. Preservar los siguientes datos por al menos seis (6) meses, los cuales solamente podrán ser entregados cuando cuenten con una orden de una autoridad judicial competente para tal fin:

i) La identificación de usuario y/o facilidad asignada; ii) La identificación de usuario y/o facilidad y el número de teléfono asignados a toda comunicación que acceda a la red pública de telefonía; y iii) El nombre y la dirección del usuario del servicio y/o facilidad al que se le ha asignado, en el momento de la comunicación, una dirección de Protocolo Internet (IP), una identificación de usuario o un número de teléfono.

ii) La fecha y hora de la conexión y desconexión del servicio de acceso a Internet, basadas en un determinado huso horario, así como la dirección del Protocolo Internet (IP), ya sea dinámica o estática, asignada por el Proveedor de Servicios, así como la identificación del usuario registrado, puertos de conexión; y ii) La fecha y hora de la conexión y desconexión del servicio de correo electrónico por Internet o del servicio de telefonía por Internet, basadas en un determinado huso horario.

iii) La línea digital de abonado (DSL) u otro punto terminal identificador del autor de la comunicación.

iv) No podrá conservarse ningún dato que revele el contenido de la comunicación, salvo aquellos casos que cuenten con la orden de una autoridad judicial competente para tal fin.

Artículo 11. Las PSAI deberán asegurar la calidad del servicio de acceso a Internet, conforme a lo establecido en la Norma de Calidad, publicando en su página web los resultados de velocidad obtenidos en las mediciones de campo y reportadas trimestralmente al **INDOTEL**. Para el caso de Internet fijo, la velocidad contratada será establecida en la carátula o documento resumen del contrato. Para el caso de Internet móvil, será establecido en el contrato que la velocidad promedio del servicio contratado estará disponible trimestralmente en la web de la prestadora.

Artículo 17. El Reglamento General del Servicio de Acceso a Internet, entrará en vigencia el 1 de julio de 2021, el mismo será de obligado cumplimiento y deberá ser aplicado y observado por todas las Prestadoras de servicios públicos de acceso a Internet que operan en la República Dominicana. Las PSAI deben presentar al **INDOTEL** con la entrada en vigencia del Reglamento un plan de transición a IPv6.

TERCERO: RATIFICAR en todas las demás partes la resolución núm. 033-2020 del Consejo Directivo del **INDOTEL**, de fecha 20 de mayo de 2020.

CUARTO: 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.

QUINTO: 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 en cumplimiento de las disposiciones de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, Núm. 200-04 y su Reglamento de Aplicación.

SEXTO: INSTRUIR a la Dirección Ejecutiva la notificación de una copia certificada de esta resolución a las concesionarias **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A. (CLARO)** y **ALTICE DOMINICANA, S. A. (ALTICE)**.

Así ha sido aprobada y firmada la presente resolución, a unanimidad de votos, por el Consejo Directivo del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (**INDOTEL**), en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, hoy día siete (7) del mes de octubre del año dos mil veinte (2020).

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	Fabricio Gómez Mazara Miembro del Consejo Directivo
Marcos Peña Rodríguez Miembro del Consejo Directivo	Pedro Domínguez Brito Miembro del Consejo Directivo
Julissa Cruz Abreu Directora Ejecutiva Secretaria del Consejo Directivo	