

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

RESOLUCIÓN NÚM. 091-2020

QUE APRUEBA LAS MODIFICACIONES DEL “REGLAMENTO PARA LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS ENTRE LOS USUARIOS Y LAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES”.

El **Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)**, por órgano de su Consejo Directivo, en ejercicio de las atribuciones que le confiere la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98, reunido válidamente previa convocatoria, dicta la siguiente **RESOLUCIÓN**:

Con motivo de la aprobación de las modificaciones al **Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones**, a los fines de actualizarlo para mayor viabilidad, celeridad y efectividad para las Partes involucradas en el proceso.

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

ÍNDICE TEMÁTICO

I. Antecedentes de hecho.-	3
II. Examen de la competencia del órgano regulador y normas aplicables.-	5
III. Comentarios recibidos de las Partes y motivación del INDOTEL.-	8
*Consideraciones Generales presentadas sobre la resolución del Consejo Directivo núm. 031-2020.-	8
*Consideraciones a los argumentos presentados sobre el artículo 1. Definiciones del Reglamento.-	15
*Consideraciones a los argumentos presentados sobre el artículo 2. Del alcance.-	20
*Consideraciones a los argumentos presentados sobre el artículo 4. Asuntos susceptibles de reclamación.-	20
*Consideraciones a los argumentos presentados sobre el artículo 5. De la obligatoriedad del proceso ante la Prestadora.-	23
*Consideraciones a los argumentos presentados sobre el artículo 7. De la representación por abogado.-	24
*Consideraciones a los argumentos presentados sobre el artículo 9. De la forma de presentación.-	25
*Consideraciones a los argumentos presentados sobre el artículo 10. Del plazo de presentación.-	26

*Consideraciones a los argumentos presentados sobre el artículo 13. De las condiciones para la interposición.-	27
*Consideraciones a los argumentos presentados sobre el artículo 15. Del contenido del registro.-	30
*Consideraciones a los argumentos presentados sobre el artículo 16. Caso de Información (CI).-	32
*Consideraciones a los argumentos presentados sobre el artículo 17. Interposición de reclamos.-	32
*Consideraciones a los argumentos presentados sobre el artículo 18. Del contenido de los formularios para interponer los casos ante el DAU.-	33
*Consideraciones a los argumentos presentados sobre el artículo 19. Del Caso de Pre Formalización (CPF).-	36
*Consideraciones a los argumentos presentados sobre el artículo 20. Casos de Denuncia (CD).-	39
*Consideraciones a los argumentos presentados sobre el artículo 21. Casos de Queja (CQ).-	42
*Consideraciones a los argumentos presentados sobre el artículo 22. Recursos de Queja (RDQ).-	44
*Consideraciones a los argumentos presentados sobre el artículo 24. Procedimiento de Conciliación.-	47
*Consideraciones a los argumentos presentados sobre el artículo 25. Apoderamiento ante los Cuerpos Colegiados.-	51
*Consideraciones a los argumentos presentados sobre el artículo 26. De la composición de los Cuerpos Colegiados.-	54
*Consideraciones a los argumentos presentados sobre el artículo 28. Convocatoria. Lugar de sesiones.-	54
*Consideraciones a los argumentos presentados sobre el artículo 29. De la Unidad de los Cuerpos Colegiados.-	55
*Consideraciones a los argumentos presentados sobre el artículo 34. Efectos de las decisiones de los Cuerpos Colegiados.-	56
*Consideraciones a los argumentos presentados sobre el artículo 37. De las notificaciones del pronunciamiento de los Cuerpos Colegiados.-	57
*Consideraciones a los argumentos presentados sobre el artículo 39. Intervención del Consejo Directivo del INDOTEL.-	57
*Consideraciones a los argumentos presentados sobre el artículo 40. Entrada en vigencia.-	59
IV. Parte dispositiva. -	60

I. Antecedentes de hecho. -

1. En fecha 20 de mayo de 2020, mediante la resolución del Consejo Directivo del **INDOTEL** núm. 031-20, fue puesta en consulta pública las modificaciones al **“REGLAMENTO PARA LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS ENTRE LOS USUARIOS Y LAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES”**, cuyo dispositivo reza textualmente lo siguiente:

PRIMERO: ORDENAR el inicio del proceso de consulta pública para modificar el “REGLAMENTO PARA LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS ENTRE LOS USUARIOS Y LAS PRESTADORAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES”, dictado mediante la resolución núm. 013-17, y modificado mediante la resolución núm. 062-17, por el Consejo Directivo del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), cuya propuesta de modificación se encuentra anexa a la presente resolución, formando parte integral de la misma.

SEGUNDO: OTORGAR un plazo de treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha de la publicación de esta resolución, para que los interesados presenten las observaciones y comentarios que estimen convenientes a la propuesta de modificación del Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, de conformidad con el artículo 93 de la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98, del 27 de mayo de 1998, las cuales no serán vinculantes para el órgano regulador.

PÁRRAFO: Los comentarios y las observaciones a los que hace referencia el presente artículo deberán ser depositados en formato electrónico, redactados en idioma español, al correo electrónico: consultapublica@indotel.gob.do, indicando en el asunto el número de la presente resolución.

TERCERO: INSTRUIR a la Dirección Ejecutiva para que disponga la publicación de un extracto de la presente resolución en un periódico de circulación nacional, y de manera íntegra 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.

CUARTO: ORDENAR a la Dirección Ejecutiva notificar una copia certificada de la presente resolución al Consejo Directivo del Instituto Nacional de los Derechos del Consumidor (PRO Resolución núm. 031-2020 del Consejo Directivo 20 de mayo de 2020 Pág. 6 de 28 CONSUMIDOR), a los fines dispuestos por el artículo 17, literal “k” de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, núm. 358-05.

2. El 10 de junio de 2020, fue publicado en el periódico “Listín Diario”, un aviso haciendo de público conocimiento la aprobación de la Resolución del Consejo Directivo núm. 031-2020. De esta forma se inicia el 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 PARA LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS ENTRE LOS USUARIOS Y LAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES**”;

3. Que, en ese sentido, conforme se indica precedentemente, durante el período de consulta pública habilitado por este Consejo Directivo fueron recibidos comentarios no vinculantes por parte de: **RAMÓN SOTO, TRILEX LEGAL, JOSÉ ROBERTO BEJARÁN, ALTICE, CLARO, VIVA y WIND TELECOM**, los cuales han sido debidamente ponderados por este Consejo Directivo, y cuyas consideraciones al respecto son presentadas en el cuerpo de la presente Resolución;
4. En fecha 10 de julio de 2020, fueron recibidos en las oficinas del **INDOTEL** los comentarios y observaciones realizados por parte de la **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A. (CLARO)**, firmado por su Director Regulatorio Robinson Peña Mieses, mediante correspondencia marcada con el número 203790;
5. En fecha 4 de agosto de 2020, fueron recibidos en las oficinas del **INDOTEL** los comentarios y observaciones realizados por parte de **WIND TELECOM**, firmado por su Coordinadora Legal y Regulatorio Marleny Hernández, mediante correspondencia marcada con el número 204784;
6. Igualmente, el 5 de agosto de 2020, la prestadora **ALTICE DOMINICANA, S. A., (ALTICE)** depositó en el **INDOTEL** sus observaciones a dicha propuesta regulatoria a través de la comunicación núm. 204881, firmada por su Gerente Regulatorio Desirée Escoto Sánchez;
7. El 6 de agosto 2020, se recibieron los comentarios a la citada resolución núm. 031-2020, por parte de la Prestadora **TRILOGY DOMINICANA, S. A., (VIVA)**, firmado por su abogada apoderada Licda. Paola Díaz Tejada, mediante correspondencia marcada con el número 204902;
8. Por su parte, en fecha 9 de julio 2020, el señor **RAMÓN SOTO** depositó sus propios comentarios a la propuesta regulatoria, marcados con el número de correspondencia 204916;
9. El 7 de agosto de 2020, fueron recibidos en las oficinas del **INDOTEL** los comentarios y observaciones realizados por parte de **TRILEX LEGAL**, firmados por Cinddy M. Liriano Veloz, mediante correspondencia marcada con el número 204956;
10. Finalmente, en fecha 17 de junio 2020 mediante correo electrónico marcado con el número 204960 fueron recibidas las observaciones a dicha propuesta regulatoria por parte del señor **JOSÉ ROBERTO BEJARÁN**;
11. En fecha 16 de septiembre de 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. 031-2020, 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 a la modificación del “**REGLAMENTO PARA LA SOLUCIÓN DE**

CONTROVERSIAS ENTRE LOS USUARIOS Y LAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES”, fijándose la fecha de celebración de la audiencia para el veintitrés (23) de septiembre de 2020 a las 12:00 P. M., en el auditorio del Centro **INDOTEL**;

12. El 23 de septiembre del presente año, fue celebrada en las instalaciones del auditorio del Centro Cultural de las Telecomunicaciones (CCT) del (**INDOTEL**), la audiencia pública previamente indicada, con la presencia de: **ALTICE, CLARO y VIVA**, a través de sus respectivos representantes, quienes expusieron los argumentos depositados en detalle vía los escritos referidos en los párrafos que anteceden;

II. Examen de la competencia del órgano regulador y normas aplicables. -

13. Que la presente modificación, tal y como fue señalado en los considerandos que sustentan la aprobación de la resolución del Consejo Directivo núm. 031-2020, se enmarca dentro del Plan Nacional de Mejora Regulatoria trazado por el Decreto Presidencial número 258-18 de fecha 11 de julio de 2018, publicado en la Gaceta Oficial núm. 10913 del 13 de julio de 2018. El objetivo de dicho Decreto es “disponer la cuantificación y análisis de los diversos costos que asocian a las regulaciones vigentes en la República Dominicana, así como su impacto en la actividad productiva y la economía nacional y poner en marcha la primera etapa de un Plan Nacional de Mejora Regulatoria.”;
14. Que al tenor de lo anterior, el Consejo Nacional de Competitividad remitió al **INDOTEL** las recomendaciones a seguir respecto a la regulación emitida por el órgano regulador de las telecomunicaciones, dentro de las cuales, se encontraban algunas sugerencias en torno al Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, las cuales han sido analizadas y ponderadas por el **INDOTEL** en la modificación del Reglamento contenido en la resolución núm. 031-2020;
15. Que el fin primordial de la modificaciones realizadas al “Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”, ha sido el de convertirlo en un instrumento legal actualizado, de mayor viabilidad, celeridad y efectividad para el sector de las telecomunicaciones;
16. Que el Reglamento aprobado mediante el presente acto administrativo tiene como objetivo dirimir las controversias o conflictos surgidos entre los usuarios y las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, así como el detalle del proceso o procedimiento de las reclamaciones que son interpuestas ante los prestadores de servicios públicos de telecomunicaciones y ante el **INDOTEL**;
17. Que, nuestra Carta Magna establece que toda persona tiene derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, a una información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y las características de los productos y servicios que pretende usar o consumir, bajo las previsiones y normas establecidas por la ley. Las personas que resulten

lesionadas o perjudicadas por bienes y servicios de mala calidad, tienen derecho a ser compensadas o indemnizadas conforme a la ley¹;

18. De igual forma, el artículo 147 de la Constitución Dominicana establece que los servicios públicos están destinados a satisfacer las necesidades de interés colectivo y serán declarados por ley, por lo que a tales fines: 1) El Estado garantiza el acceso a servicios públicos de calidad, directamente o por delegación, mediante concesión, autorización, asociación en participación, transferencia de la propiedad accionaria u otra modalidad contractual, de conformidad con esta Constitución y la ley; 2) Los servicios públicos prestados por el Estado o por los particulares, en las modalidades legales o contractuales, deben responder a los principios de universalidad, accesibilidad, eficiencia, transparencia, responsabilidad, continuidad, calidad, razonabilidad y equidad tarifaria; 3) La regulación de los servicios públicos es facultad exclusiva del Estado. La ley podrá establecer que la regulación de estos servicios y de otras actividades económicas se encuentre a cargo de organismos creados para tales fines;
19. Por el precitado artículo 147 de la Carta Magna el Estado, por medio de la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98, ha delegado en el **INDOTEL** la regulación y supervisión del desarrollo de los servicios públicos de telecomunicaciones en nuestro país;
20. Por su parte, la Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98 (en lo adelante “Ley”), constituye el marco regulatorio que debe aplicarse en todo el territorio nacional para regular la instalación, mantenimiento y operación de redes, la prestación de servicios y la provisión de equipos de telecomunicaciones. Estatuto legal que se complementa con los reglamentos que dicta el **INDOTEL** al respecto²;
21. Conforme al mandato de la Constitución de la República y de la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98, el **INDOTEL**, en nombre del Estado, debe regular y mantener la vigilancia en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, asegurando que sea correcta, efectiva, eficaz y continua, y garantizando mayores estándares de calidad, igualdad, servicio universal y transparencia en la contratación y prestación de estos servicios; funciones que viene realizando desde su creación, mediante la adopción de normativas tendentes a regular las relaciones entre las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y sus respectivos usuarios;
22. El artículo 77, literal “c” de la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98, establece como uno de los objetivos de dicha ley, defender y hacer efectivos los derechos de los clientes, usuarios y prestadores de dichos 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 dicha ley y sus reglamentos;
23. Asimismo, es función del **INDOTEL**, como órgano regulador, asegurar el cumplimiento de las obligaciones de los concesionarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, conforme dispone el literal “h” del artículo 78 de la citada Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153- 98;

¹ Art. 53, Constitución Política de la República Dominicana, de fecha 13 de junio de 2015.

² Artículo 2 de la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98.

24. Que de conformidad con el literal “b” del artículo 84 de la Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98, el Consejo Directivo del **INDOTEL** tiene la potestad reglamentaria para tomar cuantas decisiones sean necesarias para regular el sector de las telecomunicaciones; y que una de sus funciones es dictar reglamentos de alcance general y normas de alcance particular, dentro de las reglas y competencias fijadas por dicha Ley, y manteniendo el criterio consultivo de las empresas prestadoras de los diversos servicios públicos regulados y de sus usuarios;
25. Que conforme las facultades que tanto nuestra Carta Magna como la Ley General de Telecomunicaciones le otorgan al órgano regulador, el **INDOTEL** debe adecuar y adaptar las disposiciones regulatorias conforme cambia el desarrollo del mercado y el surgimiento de nuevas tecnologías de información y comunicación, de forma tal que dichos instrumentos resulten realmente eficaces para la garantía de los derechos de los usuarios y el establecimiento de las obligaciones para los distintos agentes involucrados en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones;
26. Que por otro lado, a los fines de la presente resolución, es relevante señalar que la Ley núm. 107-13, sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, dispone en su artículo 3 entre los Principios de la Actuación Administrativa, los siguientes:
- “(...) Principio de eficacia: En cuya virtud en los procedimientos administrativos las autoridades removerán de oficio los obstáculos puramente formales, evitarán la falta de respuesta a las peticiones formuladas, las dilaciones y los retardos. (...)”*
- Principio de Celeridad: En cuya virtud las actuaciones administrativas se realizarán optimizando el uso del tiempo, resolviendo los procedimientos en plazo razonable que, en todo caso, no podrá superar los dos meses a contar desde la presentación de la solicitud en el órgano correspondiente, salvo que la legislación sectorial indique un plazo mayor. En especial, las autoridades impulsarán oficiosamente los procedimientos e incentivarán el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones a los efectos de que los procedimientos se tramiten con diligencia y sin dilaciones injustificadas, de manera escrita o a través de técnicas y medios electrónicos. (...)”*
27. El artículo 23 de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública núm. 200-04, señala que “Las entidades o personas que cumplen funciones públicas o que administran recursos del Estado tienen la obligación de publicar a través de medios oficiales o privados de amplia difusión, incluyendo medios o mecanismos electrónicos y con suficiente antelación a la fecha de su expedición, los proyectos de regulaciones que pretendan adoptar mediante reglamento o actos de carácter general, relacionadas con requisitos o formalidades que rigen las relaciones entre los particulares y la administración o que se exigen a las personas para el ejercicio de sus derechos y actividades;
28. De igual forma, el artículo 31 de la Ley sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, núm. 107-13, establece como principios del procedimiento aplicable para la elaboración de reglamentos: (i) la audiencia de los ciudadanos afectados en sus derechos e intereses, y (ii) la participación del público;

29. Asimismo, conforme a lo dispuesto por el artículo 93 de la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98, antes de dictar resoluciones de carácter general, el órgano regulador deberá consultar a los interesados, debiendo quedar constancia escrita de la consulta y sus respuestas;
30. Visto lo precedentemente señalado, este Consejo Directivo tiene el deber de ponderar los comentarios que ha recibido con ocasión de la puesta en consulta pública de las modificaciones al **“REGLAMENTO PARA LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS ENTRE LOS USUARIOS Y LAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES”**, contenida en su resolución núm. 031-2020;
31. En este sentido, conforme se indica anteriormente, durante el período de consulta pública habilitado por este Consejo Directivo, se recibieron comentarios no vinculantes por parte de: **RAMÓN SOTO, TRILEX LEGAL, JOSÉ ROBERTO BEJARÁN, ALTICE, CLARO, VIVA y WIND TELECOM**, los cuales han sido debidamente ponderados por este Consejo Directivo, y cuyas consideraciones al respecto son presentadas en el cuerpo de la presente Resolución;
32. Que, a continuación, se presentan de manera sucinta las observaciones y comentarios expuestos por los interesados, los cuales luego de su justa ponderación y pausado análisis, han conducido a que este Consejo Directivo adopte modificaciones sobre la propuesta original, que parten estrictamente de las observaciones recibidas, las cuales se incorporan en la parte dispositiva de esta resolución;

III. Comentarios recibidos de las Partes y motivación del INDOTEL. -

***Consideraciones Generales presentadas sobre la resolución del Consejo Directivo núm. 031-2020.-**

33. Que, el señor **RAMÓN SOTO** de manera general sobre la indicada propuesta regulatoria en su escrito de observaciones, señala lo siguiente:

“En mi opinión el tema de las controversias usuarios-prestadoras debe ser abordado desde dos vertientes diferentes. La primera, prevenir o disminuir el surgimiento de controversias entre las partes, esto se debe manejar usando la tecnología y la información que proporcionan los sistemas de aprovisionamientos de servicio (service provisioning), los sistemas de facturación, y los sistemas de las redes de las operadoras. Esta fase podríamos llamarle de Aseguramiento de la Calidad del servicio de telecomunicaciones contratado. Esta parte la detallaré más abajo.

La segunda parte, ocurre una vez se produzca una condición indefectible de desacuerdo entre las partes, por las causas que fueren, entonces entraría en vigor el REGLAMENTO PARA LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS ENTRE LOS USUARIOS Y LAS PRESTADORAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES, que es de lo que trata específicamente esta consulta pública.”

34. Que por su parte **TRILEX LEGAL** en sus argumentos iniciales destaca lo transcrito a continuación:

“La complejidad de la norma de cara al usuario. Tomando en cuenta que este Reglamento tiene como fin establecer un mecanismo especial y sectorial para la protección de los derechos no sólo de las prestadoras sino también de los usuarios, lo siguiente:

a) Entendemos al momento de redactarse el Reglamento fue dejado a un lado el hecho de que el mecanismo de resolución de conflictos en materia de telecomunicaciones no solo debía ser manejable para las prestadoras y sus representantes legales (abogados), sino también para los usuarios.

b) Un primer aspecto que resalta a la vista es lo densa y compleja que resulta este Reglamento y en general toda la normativa, que busca proteger los derechos de las partes en la relación usuario y prestadora. Para poder entender (i) las funciones y obligaciones del regulador respecto a la defensa de los derechos de prestadoras y usuarios, (ii) los métodos alternativos de resolución de conflictos entre prestadoras y usuarios; y (iii) los derechos de cada parte en la controversia se deben tener a la mano cinco instrumentos diferentes:

- *La Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98.*
- *La Resolución No. 013-17 que aprueba el “Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”.*
- *La Resolución No. 046-03 que aprueba el “Reglamento Orgánico Funcional de los Cuerpos Colegiados del INDOTEL.”*
- *La Resolución No. 110-12 que crea el “Reglamento General del Servicio Telefónico” y modificado mediante las resoluciones No. 003-13 y 062-17.*
- *Resolución 062-17 que crea el Reglamento sobre los Derechos y Obligaciones De los Usuarios y Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.*

c) Para tener una visión general respecto a los objetivos, funciones y prerrogativas del INDOTEL en procura de la defensa de los derechos de las partes, así como la identificación misma de estos derechos, resulta necesario tener acceso a todas estas normas, lo cual resulta poco práctico y hasta contraproducente de cara al usuario.

d) La complejidad de la normativa en materia de telecomunicaciones, relacionada con la aplicación de métodos de solución de controversias no se justifica, independientemente de la especialización de la materia, sobre todo si se piensa en que en la relación prestadora- usuario hay diferencias, no sólo de carácter técnico, sino incluso económico en cuanto a la representación en los procedimientos de conciliación y arbitraje, en donde el usuario en la mayoría de los casos, no se presenta acompañado de un abogado.

e) Por ejemplo, si se compara el Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones con el Reglamento de Arbitraje del Centro de Resolución Alternativa de Controversias (CRC) de la Cámara de Comercio y Producción de Santo Domingo (CCPSD) 2011, nos damos cuenta de lo siguiente: A pesar de que las cuantías involucradas en las controversias dirimidas por los árbitros del CRC de la CCPSD son mucho mayores, que las dirimidas por los miembros de los cuerpos colegiados, el Reglamento

Institucional del CRC es mucho más simple, al punto que un comerciante que opta por introducir una cláusula arbitral en su contrato, puede -en principio- entender los puntos básicos de una simple lectura.

f) La complejidad del Reglamento es tal, que hasta para los mismos abogados es difícil entender el mecanismo de solución de controversias. Este Reglamento, es mucho más complejo que muchos reglamentos institucionales y modelos de reglamentos internacionales en materia de arbitraje, los cuales son sumamente claros, sencillos y cortos, lo cual ha sido el motivo del éxito del uso del arbitraje comercial frente a la jurisdicción estatal.

g) Podría pensarse que el factor de complejidad del Reglamento y lo “mínimo” de los montos controvertidos, aseguran menos complicaciones, pues evita el involucramiento o el interés de los abogados de asumir la defensa de usuarios en este tipo de controversias. Muy por el contrario, creemos que estos dos factores, pueden llamar la atención de abogados mínimamente interesados que comparen lo que está sucediendo en la República Dominicana, con otros países.

h) En otros países, la defensa de los derechos de los usuarios de las telecomunicaciones se encuentra dentro del ámbito del derecho común de protección del consumidor. Así vemos como hay instituciones sin fines de lucro, que se dedican a la defensa organizada de los intereses de los usuarios, así como educarlos. Pero más aún, vemos firmas de abogados que se dedican a representar grupos de usuarios, en class actions que exigen indemnizaciones millonarias, en contra de grandes sociedades proveedoras de servicios de telecomunicaciones.

i) Sugerimos, simplificar la redacción o términos de la normativa actual, así como reducir y unificar la cantidad de instrumentos legales, sobre todo respecto a dos temas: (i) “derechos y obligaciones de los usuarios y prestadoras”; y (ii) procedimientos de resolución alternativas de controversias, lo que pudiera contribuir a una buena y mejor práctica en el futuro.

j) Por ejemplo, entendemos que convendría la unificación de las resoluciones No. 013-17 que aprueba el “Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones” y No. 04603 que aprueba el “Reglamento Orgánico Funcional de los Cuerpos Colegiados del INDOTEL.”

k) Contra nuestra primera propuesta de buena práctica podría indicarse que a pesar de lo complicado y de la cantidad de normas, esto no tiene relevancia en la defensa de los derechos del usuario de las telecomunicaciones, pues los procedimientos de conciliación y arbitraje ante los cuerpos colegiados, no son directamente adversariales -en principio, no hay audiencias, con excepción del ordenamiento de medidas de instrucción como la comparecencia de partes celebrada de oficio por los Cuerpos Colegiados-, y que incluso el usuario no requiere representación de un abogado.

l) Sin embargo, en nuestra opinión, con el fin de que la participación de los usuarios en el Sistema de Solución de Conflictos en materia de telecomunicaciones sea cónsona con los principios constitucionales de igualdad de armas y de tutela judicial efectiva, es necesaria la simplificación de la norma de cara al usuario.”

35. Que por su parte la Prestadora **ALTICE**, señala lo siguiente:

“Finalmente, a modo de comentario general a la propuesta de Reglamento, vemos que en todo el cuerpo de la norma se establecen dos criterios u objetivos básicos, a saber:

1. El establecimiento de plazos para la administración de los casos del lado del INDOTEL, así como ajustes a los plazos para las prestadoras.

Si bien entendemos que el establecimiento de plazos hábiles constituye una buena práctica y es cónsono con los principios establecidos en la Ley 107-13, no menos cierto es que por aplicación del principio de razonabilidad, la reducción de los plazos va en desmedro de las condiciones preexistentes con cargo a las prestadoras. Entendemos que está en el mejor interés de las partes la solución de los conflictos en el menor plazo posible, sin embargo, dicho plazo tiene que ser suficiente para poder instrumentar dicho caso, así como documentar y proveer los insumos que requiere el regulador para cada fase.

Tal y como indicamos en los comentarios que antecede, entendemos que no todos los casos pueden ser identificados o solucionados en el mismo tiempo, y el reglamento resulta muy rígido para el cumplimiento de los plazos dejando de lado la posibilidad de realizar labores de verificación en el campo, gestión que resulta necesaria en casos de calidad de servicio o disputas por la instalación de los mismos.

2. La referencia a la notificación e inicio del proceso “cualquier medio fehaciente”, “cualquier vía” o “cualquier medio disponible”.

Entendemos que sobre simplificar el proceso con vías indeterminadas de comunicación resulta un tanto peligrosa y nos deja, a las prestadoras y usuarios desprovistos de garantías de una efectiva comunicación, por lo que sugerimos ser más específicos y listar los medios de comunicación que serán aceptables y el requerimiento de la conformación de recibo.

El uso de notificaciones electrónicas es de suma importancia para el desenvolvimiento y paso a procesos digitales, sin embargo, se hace necesario que las partes establezcan las vías correctas de notificación, así como la exigencia de confirmación de recibo.

Igualmente, los medios para interponer de los reclamos tanto ante la prestadora como ante el INDOTEL deben garantizar la confirmación del asentamiento del reclamo, por lo que se hace necesario establecer específicamente cuales serían esos canales designados. En el caso de las prestadoras, la propuesta normativa los lista, no así para el regulador.

Mantener las disposiciones en este nivel de indeterminación no responde a los principios de publicidad de las normas, de los procedimientos y del entero quehacer administrativo, atentando contra los principios de seguridad jurídica, de previsibilidad y certeza normativa que se imponen a la Administración pública en virtud de la citada Ley Núm. 107-13. En este sentido, el INDOTEL tiene el deber de informar a sus administrados y usuarios de manera expresa y transparente cuales son los canales oficiales establecidos para la interacción en el marco de su relación y los pasos a seguir.

De permanecer como está redactado el documento, mal pudiera interpretarse que para el Regulador un tweet, comentario o publicación en una red social de un usuario indeterminado, puede ser considerada como una vía aceptable para interponer un reclamo. Situación que no puede ser más lejana a la realidad. Razón por la cual solicitamos la determinación de los canales de comunicación que serán reconocidos como válidos para reclamar.”

36. Que finalizando con los comentarios que de manera general se realizaron y se recibieron sobre la propuesta reglamentaria, tenemos que la Prestadora de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **VIVA** expresa que:

a) Sobre los plazos de los casos susceptibles de reclamación. Luego de revisados todos los aspectos contenidos en la Resolución, en primer lugar, con relación al cómputo de los plazos de los casos de reclamación, VIVA entiende como favorable una modificación parcial de los mismos 1, pues considera prudente mantener los plazos actuales del Reglamento No. 013-17 (mod. Resolución No. 062-17), pero que, en cambio, así como dispone la Resolución sean computados como días hábiles. En ese tenor, es menester resaltar, que lo anterior adquiere una importancia mayor, debido a que, dependiendo de la fecha de notificación y recepción por parte de la prestadora de los casos de reclamación – tales como Casos de Pre Formalización, Recursos de Queja, Casos de Queja y Casos de Denuncia–, indirectamente podría tratarse de una reducción de los plazos en perjuicio de las prestadoras, puesto que, ha habido una reducción de estos, a pesar de ser contabilizados en días hábiles. Por tanto, reducir estos tiempos, constituye un perjuicio para los usuarios, porque las prestadoras no dispondrían del tiempo necesario para evaluar objetivamente en base a información completa y/o con el involucramiento de las diversas áreas funcionales competentes y/o los diferentes niveles de escalamiento en la cadena de gestión de las prestadoras. Adicionalmente, entendemos que el propósito de esta norma es solucionar efectivamente las situaciones de los usuarios, y manejar con efectividad los conflictos y situaciones entre los usuarios y las prestadoras. Por tanto, entendemos como hemos manifestado en otras ocasiones, que deben generarse las disposiciones correspondientes para que la prestadora pueda responder efectivamente, la reducción de los plazos no es una solución efectiva para estos fines. De hecho, nuestra posición es que debe otorgarse un margen de tiempo prudente para que la prestadora pueda hacer los levantamientos correspondientes y brindar una respuesta consonante y efectiva. En este sentido, para poder cumplir y analizar cada reclamación individualmente, necesitamos contar con tiempos más extensos. A tales fines, especificamos en el cuadro de continuación como sugerimos queden los plazos: -AQUI CUADRO-

b) Del Caso de Pre Formalización: sobre los casos recibidos en esta fase y su posterior formalización. Otro punto que solicitamos se mantenga conforme a la redacción actual de la Resolución 013-17, concierne al proceso de Pre Formalización (CPF), que como etapa previa de formalización de una reclamación en la Resolución se modificó limitando su formalización únicamente a los Recursos de Queja (RDQ); actualmente se hace extensiva la formalización para los Casos de Denuncia (CD) y Casos de Queja (CQ), considerado esto, a pesar de haberse estipulado en la Resolución la función calificadora de la Gerencia de Tramitación y Conciliación, que conforme se constata de la lectura de las definiciones en ese documento del Departamento de Conciliación y Departamento de Tramitación de Denuncia, los casos serán direccionados a uno u

otro, dependiendo el tipo de caso que trate. Así pues, entendemos que este procedimiento debe abarcar todos los motivos susceptibles de reclamación, pues no debería ser exclusivo para una categoría de reclamo, debe establecerse un alcance equitativo en el procedimiento previo a la formalización de que se trate independientemente si el caso por la naturaleza que se le atribuye llega o no a instancias jurídicas formales.

c) Sobre las notificaciones de los casos susceptibles de reclamación a las prestadoras: recepción y medios. Con el propósito de salvaguardar el derecho de defensa de las prestadoras, el INDOTEL debe hacer extensivo y aplicar a todos los casos, que para el inicio del cómputo de los plazos para que las prestadoras den respuesta a los alegatos de los reclamantes, debe requerirse acuse de recibo de estas; y de igual manera, VIVA estima pertinente que debe delimitarse taxativamente los medios mediante los cuales las prestadoras podrán recibir notificaciones, puesto que, la disposición sobre “cualquier medio fehaciente” que en reiteradas ocasiones menciona la Resolución resulta ambigua; debe especificarse la modalidad, si se realizará mediante de carta y/o correo electrónico, ambas con acuse de recibo. En ese mismo orden, en la práctica actual existen importantes inconvenientes en relación a estos medios comunicación entre la prestadora y el INDOTEL, por lo que es imprescindible que los medios sean establecidos de manera expresa.”

37. Que, sobre lo señalado por **RAMÓN SOTO**, este Consejo Directivo tiene a bien, destacar, que los aspectos que cita, se encuentran ya estipulados en las disposiciones de la Norma de Calidad de Servicio y Seguridad de la Red³, en la Norma de Calidad del Servicio de Telefonía y Acceso a Internet⁴, así como en los reglamentos sectoriales de cada uno de los servicios Públicos de Telecomunicaciones, en la Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98 y en los contratos de concesión suscritos entre las prestadoras de servicios y el **INDOTEL**.
38. Que sobre la observación realizada por **TRILEX LEGAL** de que para tener un panorama respecto a los derechos que le asisten al usuario obligatoriamente hay que tener a mano todas las normativas, lo cual a su juicio resultaría poco práctico y hasta contraproducente de cara al usuario; cabe resaltar que el **INDOTEL**, a través de la Dirección de Protección al Usuario y de la Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas, llevan a cabo arduos trabajos de concientización a los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, implementando medios didácticos y de fácil inducción para informar a la ciudadanía sobre las normas y derechos que les asisten, utilizando para tales fines todos los medios y vías disponibles, tales como el reparto de volantes, charlas en recintos educativos y culturales, mensajes en radio, televisión y redes sociales.
39. Resulta relevante entender que los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones reciben un acompañamiento durante todo el procedimiento de solución de controversias ante este órgano regulador, por lo que el ministerio de abogado no es un requerimiento imprescindible para el usuario, lo que garantiza la gratuidad de la gestión de la controversia.
40. Tratar de buscar la igualdad de las partes a través de una redacción más sencilla a nivel normativo es algo que carece de sentido, porque sin importar el alcance de la norma o la

³ aprobado mediante la resolución del CD Núm. 129-06 (Modificado por las resoluciones No. 169-06, 016-15 y 078-19).

⁴ aprobado mediante la resolución del CD Núm. 016-15.

forma de su redacción, las partes son desiguales desde el nacimiento de su relación contractual, partiendo de que una de estas es una entidad regulada experta en la provisión de servicios de telecomunicaciones y la otra parte, en su gran mayoría, es consumidora de un servicio de cual conoce sólo las características esenciales y es aquí donde se resalta papel del regulador para buscar un equilibrio en esta relación y hacer valer y defender los derechos y obligaciones de las partes involucradas.

41. El motivo por el cual la normativa posee tantas tipificaciones de casos, esto es necesario ya que la presente norma involucra a usuarios a propósito del conocimiento de los conflictos de estos con sus proveedores de servicios, la carga del cumplimiento de la misma se encuentra diferida en el órgano regulador y en la prestadora de servicios públicos de telecomunicaciones.
42. Al evaluar el contenido de las normas dictadas por el **INDOTEL**, vale la pena destacar las mismas han sido reconocidas por la Unión Internacional de las Telecomunicaciones (UIT)⁵, con la puntuación más alta del continente.
43. Que sobre lo expuesto por **ALTICE** y por **VIVA** en los literales a) y c), este Consejo Directivo, tiene a bien señalar que, al verificar y comparar la cantidad de casos que son solucionados en las etapas de pre conciliación y conciliación podemos evidenciar una falta de interés por parte de las prestadoras de servicios en otorgar una respuesta favorable para el usuario tan pronto el expediente trabajado se convierte en recurso de queja.
44. De igual modo, entendemos que las adaptaciones realizadas son cónsonas con el principio de razonabilidad, pues al hablar de cinco (5) días calendario donde en muchas ocasiones los mismos podían verse afectados por los fines de semana en esta ocasión hablamos de tres (3) días hábiles, por citar un ejemplo, los cuales se encuentran claramente definidos y entendemos como suficientes para producir informaciones y reportes que están expresamente citados en las diferentes normas que rigen la prestación de los distintos servicios de telecomunicaciones.
45. Asimismo, al hablar de medios fehacientes por su significado mismo, son medios que pueden constituir prueba o evidencia de algo indudable, por ende, cualquier vía de comunicación utilizada con el prestador de telecomunicaciones debe contar con estas características.
46. El medio por el cual se realicen las interacciones entre el regulador o prestador no tiene que estar citado de forma expresa en un reglamento, basta con una correspondencia formal a todas las prestadoras indicando que el medio de interacción será el correo electrónico con obligatoriedad de acuse de recibido, aunque es importante aclarar que la no recepción de este último no exime al prestador de responsabilidad.
47. Lo anterior, es lo que se ha efectuado en la práctica al igual que la designación de los correos autorizados por cada prestadora para gestionar los diferentes tipos de reclamos que se reciben.

⁵ <https://www.itu.int/net4/itu-d/irt/#/tracker-by-country/regulatory-tracker/2018>

48. Resulta relevante esclarecer a **ALTICE** que la misma en su calidad de Prestador de Servicios deberá poner a disposición del público los canales a través de los cuales presta sus servicios y recibe reclamos, no pudiendo ser para nada oponibles esas vías de las cuales dispone el prestador al regulador de las telecomunicaciones, pudiendo el **INDOTEL** recibir las dudas y reclamos de los usuarios por las vías que estime pertinente.
49. Que con respecto a lo señalado por **VIVA** en su observación en el literal b) este Consejo Directivo tiene a bien desestimarlos, en razón de que, a juicio de este órgano regulador, todo tipo de reclamaciones no deben pasar por pre formalización o CPF. Lo anterior, debido a que como bien se aprecia en los conceptos de la presente propuesta, la naturaleza de los casos varía por el tipo de que se trate y siendo así, el procedimiento también es distinto. En efecto, de un lado, los Casos de Queja se originan ante una alegada violación al Reglamento que nos ocupa o al Reglamento Orgánico Funcional de los Cuerpos Colegiados y los Casos de Denuncia producto de una alegada violación a una disposición de la Ley núm.153-98 o de las reglamentaciones, resoluciones o disposiciones emitidas por el **INDOTEL**; en ambos escenarios, por tanto al devenir de un incumplimiento a lo establecido previamente por el **INDOTEL**, no hay necesidad de adicionar una fase al proceso de casuísticas como las descritas, a diferencia de los Recursos de Queja cuyo origen se vincula al servicio que mantiene contratado con una determinada prestadora.

***Consideraciones a los argumentos presentados sobre el artículo 1. Definiciones del Reglamento.-**

50. Que, sobre la definición de **Calidad del Servicio (QoS, Quality of Service)**, contenida en el artículo 1 numeral 4, en su escrito **RAMON SOTO** argumenta lo transcrito a continuación:

“Entendemos que, usando como base la recomendación UIT-T E.800 de la UIT, Indotel debiera establecer una matriz de indicadores claves de medidas de calidad de servicio de telecomunicaciones. A tales indicadores debieran asignarle rangos aceptables de cumplimiento, periódicamente tales porcentajes de cumplimiento deberán revisarse en ánimo de obtener mejores niveles de servicio.

Es importante recalcar que todas las redes de telecomunicaciones, llámese redes fijas, Móviles (post / pre pago), internet, TV Cable (wire y Wireless), etc. que sirven a usuarios finales y sus respectivos sistemas de aprovisionamiento, gestión y facturación, generan una abundante cantidad de información sobre las cuales las operadoras, a instancia del Indotel, podría elaborar toda suerte de reportes, y de esta manera medir el comportamiento de los servicios de telecomunicaciones.

Solamente por citar un caso, las centrales telefónicas, de redes fijas y celulares, producen reportes de tráfico y mantenimiento, de acuerdo a un Schedule programado por el equipo de operaciones, sobre los cuales se encaminan acciones correctivas. Esas mismas estadísticas podrían ser usadas, a instancias de Indotel, para producir reportes sobre calidad de servicio.

Lo mismo ocurre con los sistemas de aprovisionamiento y de gestión, todos producen un conjunto de reportes sobre los cuales se trabajaría para elaborar la lista de indicadores claves para medir la calidad del servicio.

En el ámbito de facturación también se puede extraer información estadística para medir esa parte del servicio.”

51. Que, sobre la definición contenida en el artículo 1, numeral 5 sobre el término **Calificación**, en sus argumentos **ALTICE**, sugiere *revisar la definición y su aplicación dentro del cuerpo de la propuesta de reglamento, ya que solo se usa para los CPF no así en los casos de CD o CQ. Entendemos que el término es de utilidad para aclarar las gestiones previas al asentamiento de un caso, sin embargo, no se usa dentro del reglamento.*
52. Que, sobre la definición contenida en el artículo 1, numeral 6, sobre el término **Cancelación del servicio**, **JOSÉ ROBERTO BEJARÁN**, sugiere *incluir que el usuario titular o su representante autorizado podrá solicitar la cancelación total del servicio contratado, siempre y cuando haya cumplido con los requisitos establecidos, para estos fines, en el contrato entre las partes.*
53. Que, sobre la definición de **Caso de Información (CI)**, contenida en el artículo 1, numeral 8 de la propuesta regulatoria en su escrito **ALTICE** argumenta lo transcrito a continuación:

“Ya sea mediante la definición o en el cuerpo del artículo que versa sobre los Casos de Información, se hace necesario que se deje constancia de que la entrega de información o copias de casos, independientemente del estado de conocimiento en que se encuentre, solo podrá realizarse al usuario titular de la información o su representante autorizado, no así a terceros ajenos a la gestión, esto como garantía del correcto manejo de las informaciones de los usuarios.”

54. Que, en lo referente de manera específica a la definición contenida en el artículo 1 numeral 16), sobre el término **Descargar**, la Prestadora de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **CLARO**, argumenta lo siguiente:

“El término descargar, en el ámbito contable y de facturación, es menos adecuado que los vocablos crédito o acreditar. Los usuarios y representantes de las prestadoras en sus interacciones respecto a este tema se manejan con las acepciones de cargos o créditos en su facturación. En ese sentido sugerimos mantener la palabra crédito incluida en el reglamento vigente para esta nueva propuesta.

REDACCIÓN SUGERIDA:

16. Crédito: *Consiste en el descargo del valor total o parcial reclamado por el usuario o que produce la prestadora en la cuenta o servicio de éste, cuando la reclamación de los montos facturados arroja un resultado favorable al usuario.*

De manera accesorio, y sólo para el caso de que no sea acogida la propuesta principal, que esta definición sea como se plantea a continuación:

16. Acreditar: *Acción que consiste en deducir montos facturados por las prestadoras ante una reclamación del usuario respecto de servicios de telecomunicaciones que no*

son reconocidos por los usuarios, siempre que se demuestre que hubo un error en la facturación o la reclamación de los montos facturados arroja un resultado favorable al usuario.”

55. En este mismo orden de ideas, sobre el artículo 1, **VIVA**, expone lo siguiente:

“En el artículo 1 correspondiente a las Definiciones del Reglamento, sugerimos mantener la definición de “Crédito”, este concepto se refiere a una operación que es utilizada en la práctica por un sinnúmero de situaciones que se suscitan en la práctica, su eliminación implicaría inseguridad respecto a un concepto que está claramente arraigado en el uso y costumbre de la prestadora y consumidor.

56. Que, por su parte, **ALTICE** sobre la definición de **Descargar**, señala en su escrito el término *“descargar no es utilizado en el documento, en el contexto definido. La palabra solo es empleada en el art. 11 del Reglamento”;*

57. Que, **JOSÉ ROBERTO BEJARÁN**, en lo que respecta a la definición contenida en el artículo 1, numeral 20, sobre **Gerencia de Tramitación y Conciliación**, sugiere *“que se agregue en la definición de Gerencia de Tramitación y Conciliación, la atribución que tiene de procurar la solución de conflictos entre las partes a través del proceso de Conciliación. Entiendo este es un rol vital de esta Gerencia que no debería omitirse”;*

58. Que, finalizando con los comentarios recibidos en torno al artículo 1 correspondiente a las definiciones del Reglamento, tenemos que **TRILEX LEGAL** , argumenta lo siguiente:

“a) Entendemos que no es necesario establecer distintos términos o denominaciones para referirse a una misma reclamación.

b) En el Reglamento tenemos diferentes denominaciones como: “reclamación”, “caso de denuncia”, “caso de pre formalización”, “caso referido a la prestadora”, “recurso de queja”, las cuales entendemos tienen como propósito distinguir distintas etapas del recorrido de una misma reclamación del usuario.

c) No obstante, opinamos que lejos de ayudar a simplificar la lectura de la norma al usuario, dificulta y entorpece la comprensión del proceso.”

59. Que, este Consejo Directivo, estima no procedente el comentario realizado por **RAMÓN SOTO** sobre el artículo 1, numeral 4, puesto que la propuesta reglamentaria lejos de implantar o indicar parámetros para medición de “estándares de calidad aceptables”, lo que busca es establecer un procedimiento claro y preciso a seguir en caso de existir controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones; para todo lo relacionado a los parámetros, mediciones y los respectivos valores objetivos, que se obligan a cumplir a nivel nacional a las prestadoras de servicios de telefonía fija y móvil (incluyendo SMS), así como de servicios de acceso a Internet fijo y móvil provistos a través de la red pública de telecomunicaciones, se encuentran las disposiciones de la norma de calidad del servicio de telefonía y acceso a internet⁶.

⁶ aprobado mediante la resolución del Consejo Directivo del **INDOTEL** Núm. 016-15.

60. En lo que respecta a los demás servicios públicos de telecomunicaciones y los parámetros, mediciones y niveles de satisfacción, que se obligan a cumplir a las prestadoras de servicios portadores, servicios finales y servicios de valor agregado, provistos a través de la red pública de telecomunicaciones, bajo los cuales se regula la calidad de servicio y la seguridad de la red que garantiza la disponibilidad del servicio, se encuentran las disposiciones de la Norma de Calidad de Servicio y Seguridad de la Red⁷.
61. No obstante, es importante destacar que los problemas que afectan la calidad del servicio son objeto de este reglamento y por lo tanto dicho concepto se encuentra plasmado en el artículo 1, numeral 4.
62. Sobre lo argumentado por **ALTICE** en el artículo 1, numeral 5, en cuanto, a la *calificación*, como su misma definición lo cita es un procedimiento interno y previo a la formalización de los diferentes tipos de casos que gestiona la Dirección de Protección al Usuario, cuyo único propósito es el de mejorar la calidad del asentamiento de los casos y detectar cualquier vicio de fondo (prescripción) que posean los reclamos interpuestos.
63. Tomando en cuenta lo anterior, carece de sentido que en el cuerpo del reglamento sea detallado en cada gestión el procedimiento de calificación que se le aplicaría, por lo que la definición misma citada en el artículo 1, numeral 5 es suficiente.
64. De igual modo, esta función se encuentra complementada con la posibilidad de pronunciar de forma oficiosa la prescripción de la acción por asentamiento de casos en inobservancia de los plazos establecidos por la norma (artículo 10.2 de la propuesta reglamentaria). Por lo anterior, este Consejo Directivo entiende pertinente el desestimar la sugerencia realizada por **ALTICE** respecto al artículo 1, numeral 5.
65. Que, este Consejo Directivo estima no pertinente acoger el comentario realizado por **JOSÉ ROBERTO BEJARÁN** sobre el artículo 1, numeral 6, puesto que la propuesta reglamentaria contenida en la resolución núm. 031-2020, en su artículo 17.1 señala que la reclamación puede ser realizada por el usuario titular o su representante autorizado y de hecho, lo mismo es establecido en artículo 1, numeral 6.
66. De igual modo, las causales de terminación de la relación contractual se encuentran citadas en los siguientes reglamentos:
- “Reglamento sobre los derechos y obligaciones de los usuarios y prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones”⁸;
 - “Norma que regula la contratación y activación de los servicios públicos de telecomunicaciones”⁹.
 - En el caso del Servicio Telefónico también aplican las disposiciones del artículo 26 del Reglamento General del Servicio Telefónico¹⁰.
67. Que este órgano rector de las telecomunicaciones estima como no procedente lo argumentado por **ALTICE** en cuanto a los casos de información, puesto que toda

⁷ aprobado mediante la resolución del CD Núm. 129-06 (Modificado por las resoluciones No. 169-06, 016-15 y 078-19).

⁸ Resolución del Consejo Directivo del INDOTEL, núm. 062-17 de fecha 25 de octubre de 2017.

⁹ Resolución núm. 070-19 del Consejo Directivo del INDOTEL, de fecha 11 septiembre de 2019.

¹⁰ Resolución núm. 110-12 del Consejo Directivo del INDOTEL, y sus modificaciones realizadas mediante las Resoluciones núms. 003-13, 015-15 y 062-17.

solicitud que sea formulada en torno a un caso debe de ser realizada por las vías correspondientes, no pudiendo ningún tercero ajeno al procedimiento requerir informaciones relativas a los casos que son gestionados por el **INDOTEL**, siendo esto evidente desde el inicio del procedimiento de reclamación según lo establece el propio artículo 17.1 de la propuesta de modificación, el cual de forma clara establece que los reclamos deberán interponerse por el titular del servicio o su representante autorizado.

68. En este mismo orden, no es necesario instituir este aclarando en la descripción de este tipo de casos pues además de que se encuentra sobreentendido en la redacción de la propuesta reglamentaria, el cumplimiento de esta no puede ser contrario a lo indicado en la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal y el Reglamento sobre Derechos y Deberes de los Usuarios y Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
69. Que, sobre los argumentos recibidos sobre la definición contenida en el artículo 1, numeral 16), respecto el término **Descargar** y la sugerencia realizada por las Prestadoras **CLARO** y **VIVA** de mantener el término *crédito*, es importante esclarecer que el mismo fue empleado con la finalidad de hacer alusión a aquellos casos en que luego de los procesos o investigaciones pertinentes de cara a lo establecido en esta norma se determine que se debe exonerar o liberar al usuario de un pago determinado; de igual forma y en este sentido sobre lo expuesto por **ALTICE** tenemos a bien señalar que la acción de descargar no guarda ninguna relación con el artículo citado por la prestadora y visto su significado no debe de ser citado de forma expresa en el cuerpo de la resolución, pues no determina una etapa dentro del procedimiento, sino más bien una acción con posterioridad a la obtención de una decisión por parte de los CC en los casos que aplique.
70. Sobre la observación realizada por **JOSÉ ROBERTO BEJARÁN** respecto a que se agregue en la definición del término **Gerencia de Tramitación y Conciliación** la atribución que tiene dicha gerencia para resolver conflictos, es importante recalcar, que esto se encuentra ya incluido en el artículo 1, numeral 20 y a lo largo de la propuesta reglamentaria se recalca en el desarrollo de los artículos 19 y 20, ya que esta es una de las funciones primordiales de esta unidad, por lo tanto, este Consejo Directivo estima como no procedente dichas observaciones.
71. Finalizando con los comentarios recibidos en torno al artículo 1, de manera puntual a los realizados por **TRILEX LEGAL**, resulta relevante aclarar, que en la propuesta de mejora regulatoria los casos de denuncia no pasan por pre-formalización, lo que quiere decir que los casos de denuncia no se encuentran supeditados al mismo flujo o proceso de gestión que los RDQ, quedando como casos de pre formalización solo aquellos que pudieran convertirse en un RDQ y de no solucionarse en fase conciliatoria, sean conocidos por un cuerpo colegiado.
72. La tipificación ayuda a gestionar los casos según sus particularidades y al agruparlos de este modo se promueve una gestión y solución de los mismos más eficiente. Lejos de perjudicar a los usuarios, la tipificación de los casos, los favorece, pues aquellos que posean un problema de calidad no están sujetos al mismo procedimiento que aquellos usuarios que desean poner fin a la relación contractual con su prestador o persigan el descargo de una deuda.
73. De forma particular los casos de pre-formalización que potencialmente son los únicos casos tendentes a convertirse en un RDQ agregan sumo valor al procedimiento, pues motivan a las prestadoras de servicios a resolver los problemas en

un brevísimo período de tiempo con miras de que estos no se conviertan en recursos formales a ser conocidos por el colegiado arbitral, lo que en el caso de algunas prestadoras implica incurrir en gastos adicionales de procedimiento y en el caso de los usuarios a que su inconveniente no se resuelva en corto tiempo.

***Consideraciones a los argumentos presentados sobre el artículo 2. Del alcance. -**

74. Actuando de oficio, este Consejo Directivo dispone que la eliminación del literal a) del artículo 2 de la propuesta regulatoria, al reconocer que el REGLAMENTO SOBRE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES es la norma regulatoria llamada a reconocer los derechos y establecer las obligaciones para la contratación y prestación de los servicios.
75. Que, pasando a lo relativo a los comentarios recibidos en torno al artículo 2, **RAMÓN SOTO**, señala que en aras de cumplir con el objetivo de este artículo, *“en caso de servicio móvil, no se debería diferenciar servicios pre y post pago?”*;
76. Que, este organismo rector de las telecomunicaciones considera no procedente el acoger los comentarios realizados precedentemente, puesto que en dicho articulado las normas de carácter general detallan el alcance global. De igual modo, formular esta distinción en la propuesta no agrega valor alguno, puesto que es un reglamento que regula el procedimiento para interposición de reclamos y solución de los mismos, esto sin discriminar el tipo de servicio que posee el usuario.
77. Es importante recordar que el objetivo primordial de este Reglamento es el de prevenir y dirimir las controversias o conflictos surgidos entre usuarios y prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, estableciendo en sus disposiciones el procedimiento que será llevado a cabo independientemente de la forma de contratación del servicio.

***Consideraciones a los argumentos presentados sobre el artículo 4. Asuntos susceptibles de reclamación.-**

78. Que, sobre el artículo 4, **RAMÓN SOTO**, sugiere lo siguiente:

“Laborar, a partir de la recomendación UIT-T E.800, un listado de aquellas características de calidad servicio que pudieran no estar cumpliendo y sobre las cuales se estarían asentando una reclamación.

Además, sub dividir la definición de calidad de servicio: QoS relativos al desempeño de la red de telecomunicaciones, se refiere a la calidad técnica intrínseca del servicio de telecommm y QoS del servicio de aprovisionamiento y gestión de la operadora.

Sugerimos que indotel debe establecer a las operadoras objetivos trimestrales de resolución de reclamaciones interpuestas por los usuarios. Estos objetivos deberán ir siendo más exigentes según pasa el tiempo, incluso establecer penalidades si no se

alcanzan las metas establecidas. Los reportes de cumplimientos de objetivos deberían someterse en archivo en Excel para que el indotel pueda manipular esa data.”

79. Que, por su parte, sobre el artículo 4.1 **TRILEX LEGAL**, observa lo que a continuación se transcribe:

“En cuanto al numeral 4.1 del Artículo 4 del Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

a) El numeral 4.1 del Artículo 4 del Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones establece:

“4.1 Sin que la siguiente lista tenga carácter limitativo, constituyen asuntos susceptibles de reclamación y en consecuencia, materia del presente Reglamento, aquellos relativos al cumplimiento efectivo respecto a la provisión del servicio, a una facturación acorde a lo consumido y en ocasión al contrato de servicio, instalación, activación o cancelación, traslado, suspensión o corte, retiro, averías, problemas de calidad en los servicios, falta de entrega o entrega tardía de la factura, si aplica, en el domicilio del usuario o en su dirección electrónica si el usuario así lo autorizare y en general, cualquier reclamo o queja basado en el servicio brindado, excepto reclamaciones de indemnización por daños y perjuicios.

b) Es necesario modificar el numeral 4.1 a los fines de que resulte más claro para el usuario cuáles son los límites del accionar de la Unidad de Conciliación y de los Cuerpos Colegiados.

c) El hecho de que el numeral 4.1 establezca que la lista no tiene carácter limitativo y posteriormente haga una enumeración, puede prestarse en contradicción.

d) En adición a lo anterior, el referido Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones define en su artículo 1, RDQ como: “24) Recurso de Queja (RDQ): Son las reclamaciones interpuestas por los usuarios ante el INDOTEL, a través del Centro de Asistencia a los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (CAU), en torno al servicio que mantiene contratado con una determinada prestadora.” Podemos ver que esta definición no establece una excepción o limitación.

e) Si se quiera seguir limitando la competencia, una forma de aclarar el impase puede ser establecer cuáles asuntos no son de la competencia de la norma, que es lo que hizo el reglamento que establece el Sistema de Conciliación y Arbitraje de Consumo” aprobado por el Consejo Directivo de Pro Consumidor.

f) Una situación que no está contemplada dentro de la enumeración del numeral 4.1 del artículo 4 del Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones es la condenación de daños y perjuicios.

g) Sobre el aspecto específico de los daños y perjuicios, consideramos que los miembros de los Cuerpos Colegiados, que son abogados (algunos inclusive con

experiencia como árbitros del Centro de Resolución Alternativa de Controversias de la Cámara de Comercio y Producción de Santo Domingo), contables, ingenieros, técnicos tienen la capacidad de determinar la existencia o no de posibles faltas imputables generadoras de condenaciones de daños y perjuicios.

h) Entendemos que profesionales con conocimientos técnicos específicos, siempre tendrán mayor capacidad que los jueces ordinarios, de determinar faltas en materias especializadas como las telecomunicaciones.”

80. Que sobre la sugerencia realizada por **RAMÓN SOTO** sobre los asuntos susceptibles de reclamación, este Consejo Directivo estima no pertinente acogerla, ya que no es necesario establecer un listado de problemáticas que pueden ser reclamadas pues recordemos que no solo los problemas de calidad son objeto de reclamo al amparo de este reglamento, esto sumado al hecho de que el artículo 4.2 es bastante claro en cuanto a lo que se denomina “problema de calidad en el servicio”, adicionalmente, existe otra normativa de **INDOTEL** que versa sobre los aspectos técnicos relativos a la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones, tal y como mencionamos precedentemente en el presente acto administrativo.
81. Que este Consejo Directivo rechaza las observaciones realizadas por **TRILEX LEGAL** sobre el artículo 4. No existe contradicción en el carácter no limitativo de casos o ejemplos que puedan ser citados en una norma siempre y cuando se especifique como es el caso de la especie, que el propósito de dicha lista es ilustrar a los involucrados en el procedimiento sobre algunos de los asuntos objeto de la propuesta reglamentaria.
82. Uno de los objetivos de este articulado es poner fin a un criterio constante y que ha sido manifestado por los Cuerpos Colegiados y es no dejar el alcance de esta norma las controversias que surgen de la contratación propiamente dicha, sino que se agregue por igual aquellos reclamos de alegadas contrataciones de servicio.
83. Con el alcance anteriormente descrito se pondría fin a las decisiones de incompetencia de los Cuerpos Colegiados ante casos de suscripción fraudulenta de servicios, bajo la premisa de que el usuario desconoce la contratación y que el numeral actualmente discutido solo faculta el conocimiento de controversias que surjan de la contratación propiamente reconocida entre las partes.
84. Del mismo modo, con esta medida se garantizan los derechos del usuario para que los casos de suscripción fraudulenta de servicios puedan ser conocidos por un órgano especializado y no por una jurisdicción ordinaria.
85. En lo que respecta a la atribución de los Cuerpos Colegiados del conocimiento de daños y perjuicios, dada la naturaleza especialísima del Órgano Arbitral ante el **INDOTEL** que no nace por un contrato de las partes en el cual consienten acogerse a un procedimiento arbitral, sino que surge como una opción para poner fin a una problemática que existe entre las partes, esta potestad no se encuentra conferida en favor de dicho órgano.
86. Del mismo modo, de cara a lo establecido en el Código Civil y de Procedimiento Civil, las demandas en daños y perjuicios serán conocidas por los tribunales ordinarios de la República dependiendo el monto involucrado, no encontrándose esta facultad dentro de la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98 y encontrándose por debajo en

cuanto a jerarquía de las normas, la Norma de Solución de Controversias frente al Código Civil y de Procedimiento Civil.

87. Observando lo anterior, se hace imperioso dividir la capacidad técnica de los miembros de determinar la parte gananciosa de temas asociados a facturación, calidad en el servicio o prestación en el servicio, de la capacidad de estimar una pérdida o perjuicio moral o económico y decidir irrevocablemente sobre ello.
88. Finalmente, resulta pertinente aclarar que entre los aspectos de competencia del **INDOTEL** y en ocasión de los comentarios recibidos en la presente consulta pública se encuentran la comprobación de la contratación misma del servicio y los casos de activación fraudulenta o no autorizada del servicio.

***Consideraciones a los argumentos presentados sobre el artículo 5. De la obligatoriedad del proceso ante la Prestadora.-**

89. Que, en relación al artículo 5 de la propuesta regulatoria, tenemos que señalar que **RAMÓN SOTO**, expresa en sus comentarios, lo siguiente:

“Indotel debería establecer a cada operadora objetivos medibles periódicos, de fácil medición, de resolución de las reclamaciones elevadas por los usuarios. A la fecha establecida la operadora deberá emitir un reporte de cumplimiento de dichas metas en un reporte cuyo formato sería establecido por Indotel.”

90. Que sobre el artículo 5.2, **WIND TELECOM** expone en su escrito, lo que a continuación se transcribe:

“En referencia al Artículo 5.2. Con la finalidad que la prestadora pueda realizar las pruebas necesarias de calidad de los servicios o solucionar cualquier avería, inclusive precaver que el usuario tenga la necesidad de interponer una reclamación ante el Órgano Regulador. Consideramos pertinente agregar unas líneas a este párrafo en donde se establezca que al momento del usuario interponer una reclamación ante el INDOTEL deberá tener un ticket de avería del servicio donde muestre el reclamo previo ante la prestadora. Para ser admitido ante el INDOTEL dicho ticket, deberá haber expirado el plazo otorgado a las prestadoras para su solución.”

91. Que **VIVA** señala lo siguiente en sus observaciones:

“Entendemos indispensable mantener los artículos relativos a los derechos y deberes de los usuarios y prestadoras, artículos 5, 6 y 7 de la Resolución No. 013-17 (mod. Resolución No. 062-17), su eliminación puede traer consigo desorientación, muy especialmente para el consumidor, entendemos como preciso que las obligaciones del usuario consumidor queden establecidas.”

92. Que, el Consejo Directivo estima no procedente el comentario realizado por **RAMÓN SOTO** sobre este articulado, puesto que ya el artículo 15, numeral 4 de la propuesta de Reglamento dispone que las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, deberán presentar al **INDOTEL**, vía DPU, en formato electrónico, un reporte trimestral dentro de los quince (15) días calendario siguientes al término de

cada trimestre, el cual deberá contener una serie de estadísticas y datos cuantificables en cuanto a las reclamaciones que son interpuestas por los usuarios ante ellas.

93. Que, luego de evaluar las observaciones de **WIND TELECOM** sobre el artículo 5.2, este Organismo rector de las telecomunicaciones, estima no procedente las mismas. Al respecto, el artículo 12 de la propuesta de reglamento es bastante claro al manifestar que: *“La decisión de la reclamación interpuesta por el usuario debe ser comunicada por la prestadora a través de cualquier medio, en un plazo que no excederá los quince (15) días calendario en los casos de facturación y siete (7) días calendario para todos los demás casos susceptible de reclamo (...)”*, otorgándole así, a la prestadora un periodo prudente para resolver cualquier inconveniente, ya sea de facturación o cualquier otro tipo de problema con el servicio, al usuario, antes de que este apodere al **INDOTEL**.
94. Finalmente, es importante resaltar el numeral 4 del artículo mencionado anteriormente, el cual expresa que: *“Luego de vencido el plazo que se le otorga a la prestadora para dar o ejecutar su decisión a la reclamación interpuesta, el usuario titular o su representante autorizado tendrá un plazo de cuarenta y cinco (45) días calendario para apoderar al INDOTEL de su caso”*.
95. Que sobre lo argumentado por la Prestadora **VIVA**, este Consejo Directivo tiene a bien destacar, que el reglamento para la solución de controversias entre usuarios y prestadoras versa sobre el procedimiento a seguir para la resolución de conflictos que puedan surgir entre las partes involucradas en el proceso en ocasión de la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, mientras que el establecimiento de los derechos y obligaciones de los usuarios y prestadores de servicios, se encuentra reglamentado principalmente en la Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98, el Reglamento sobre los Derechos y Obligaciones de los usuarios y prestadores de servicios públicos de telecomunicaciones¹¹ y los demás reglamentos complementarios dictados por el INDOTEL para cada tipo de servicio como, por ejemplo, telefónico, internet, normas de calidad, entre otros.

***Consideraciones a los argumentos presentados sobre el artículo 7. De la representación por abogado.-**

96. Que, en los comentarios de **WIND TELECOM**, sobre el artículo 7, expresan que:
- “Viendo los artículos 7 y 32. Son muy similares, sugerimos se pudiera suprimir uno de los dos y complementar el párrafo en donde se especifique que en ninguna etapa del proceso será necesaria la representación de un abogado.”*
97. Que, el Consejo Directivo rechaza los argumentos presentados precedentemente con relación a este articulado. Resaltamos que a través del artículo 7, el **INDOTEL** comunica al usuario que no será necesario que este se haga representar o solicite la intervención de abogado ante un proceso de reclamación ante su prestadora de servicios, lo cual está bastante claro, a saber: *“No será necesaria ni obligatoria la representación o intervención de abogado en el proceso de reclamación ante la prestadora de los servicios públicos de telecomunicaciones (...)”*. Ahora bien, en el artículo 32, el órgano regulador le manifiesta

¹¹ aprobado mediante la resolución del Consejo Directivo núm. 062-17.

al usuario que ha colocado su reclamación ante el **INDOTEL** la cual ha escalado hasta llegar a los Cuerpos Colegiados para decisión definitiva (de manera inicial), que tampoco se hará necesario que este solicite la intervención de un abogado o se haga representar por uno. Por lo que aclaramos aquí que son dos situaciones distintas, que obedecen incluso, a tiempos distintos, ya sea en el nacimiento de la reclamación, así como ya en su fase final.

***Consideraciones a los argumentos presentados sobre el artículo 9. De la forma de presentación.-**

98. Que **JOSÉ ROBERTO BEJARÁN** en su escrito de observaciones y comentarios sobre el artículo 9 numeral 2, sugiere que se agregue, *“que la prestadora provea el tiempo de compromiso para dar respuesta al Usuario sobre la reclamación interpuesta por este.”*
99. Que así mismo sobre el particular, **CLARO** expresa lo siguiente:

“Actualmente existen vías y forma de presentación de las reclamaciones más diversas que las incluidas en este listado, y en algunas de esas vías no se produce la interacción con un representante, por ser automatizadas, por lo que sugerimos modificar la redacción para contemplarlas y facilitar el proceso al usuario e incluir también la opción de no interactuar con un representante o empleado de la prestadora.

REDACCIÓN SUGERIDA:

9.2 Toda prestadora deberá proveer por cualquier medio, el número de identificación de la reclamación, el nombre completo de la persona que lo atendió (cuando la reclamación se presente con la interacción de un representante), fecha de interposición de ésta y el concepto. En caso de que el usuario solicite ante un centro de atención un comprobante impreso del reclamo asentado, la prestadora tendrá la obligación de proporcionarle el mismo. El no suministro por parte de la prestadora del nombre del representante que atendió al usuario, no impedirá el asentamiento del caso ante el INDOTEL.”

100. Que sobre lo sugerido en su escrito por **JOSÉ ROBERTO BEJARÁN**, este órgano regulador estima procedente el acoger la misma parcialmente. Lo anterior con motivo de que el órgano regulador no puede imponer a las prestadoras de servicios que establezcan fechas compromiso con plazos distintos a los estipulados en este Reglamento de 15 días hábiles para los casos de facturación y 7 días hábiles para los demás tipos de casos. No obstante, sí es factible a consideración de este Consejo Directivo que cuando las mismas establezcan dichas fechas realicen las acciones correspondientes para cumplirlas, por lo que en lugar de modificar el artículo 9 en su numeral 2, los cambios se verán reflejados en la versión final del reglamento, con la salvedad de que en aquellos casos en que la prestadora otorgue una fecha compromiso, los plazos administrativos que establece la reglamentación correrán a partir del vencimiento de la misma, dicha fecha será constatada por el representante del Departamento de Asistencia al Usuario en la pantalla de reclamo requerida para tales fines.
101. Que, sobre la sugerencia realizada sobre el artículo 9.2, cabe destacar que estas informaciones se encuentran establecidas dentro de las pantallas de reclamo que son

solicitadas por el Departamento de Asistencia al Usuario (DAU) en la fase preliminar del asentamiento de los casos.

- 102.** En el caso de reclamos realizados por la app o la web el mensaje de notificación recibido por el usuario lo establece.
- 103.** En caso de reclamos realizados de forma telefónica y que la pantalla de reclamo no posea este dato, el DAU requiere dicha información vía correo electrónico.
- 104.** Que sobre lo argumentado por **CLARO** respecto al artículo 9.2, este Consejo rector, entiende que la redacción propuesta no limita en absoluto ni desconoce la existencia de otras vías de reclamo como aquellas reclamaciones que son realizadas ante los aplicativos web y móviles de la prestadora, las cuales producen de forma automática las evidencias pertinentes en favor del usuario de la existencia de un reclamo. Este listado no es limitativo como pretende señalar la Prestadora en su escrito, de hecho, el artículo 9.1 le da la potestad a la Prestadora, si lo considera conveniente, de habilitar otro medio de recepción de la queja, siempre que esto permita al reclamante obtener una constancia de la interposición de la misma. No obstante, entendemos procedente el acoger la redacción sugerida, ya que hace el texto del articulado más explícito, con la aclaración de que, sin importar el medio utilizado, el prestador de servicios debe siempre proveer al usuario el correspondiente número de reclamo, pues la parte de la fecha se constata del dispositivo a través del cual se formuló la reclamación.

***Consideraciones a los argumentos presentados sobre el artículo 10. Del plazo de presentación.-**

- 105.** Que, sobre el artículo 10 de la propuesta regulatoria, **TRILEX LEGAL** señaló lo siguiente:

“a) La Suprema Corte de Justicia ha establecido que: “Las gestiones o reclamaciones ante el INDOTEL no interrumpen por sí mismas la prescripción, pues las gestiones administrativas ante un organismo del Estado no surten este efecto, a menos que la ley lo disponga expresamente. Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia, Feb. 2011, B. J. 1203.”³

b) El Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones no prevé la interrupción o la suspensión del cómputo de los plazos de prescripción para que el usuario o la prestadora pueda solicitar daños y perjuicios posteriores o para iniciar cualquier reclamación derivada de la determinación de la falta del prestador, por ante los tribunales ordinarios.

c) Con el fin de proteger el usuario y de hacer más atractivo para este escoger el sistema de solución alternativa de conflictos administrado por el INDOTEL, antes de apoderar un abogado y las vías ordinarias, se podría establecer que el inicio de un procedimiento de conciliación ante la Unidad de Conciliación o de arbitraje ante los Cuerpos Colegiados, interrumpe o suspende el cómputo del plazo de prescripción, así como interrumpe o suspende el cómputo del plazo de cualquier reclamación de la cual estos resulten incompetentes.

d) *En este mismo sentido, la Ley Modelo de la CNUDMI5 sobre Mediación Comercial Internacional y Acuerdos de Transacción Internacionales Resultantes de la Mediación, de 2018 (por la que se modifica la Ley Modelo de la CNUDMI sobre Conciliación Comercial Internacional, de 2002) sugiere a los Estados establecer en sus reglamentos la siguiente disposición:*

“Artículo X. Suspensión del plazo de prescripción 1. Cuando se inicie el procedimiento de mediación dejará de correr el plazo de prescripción de la pretensión que es objeto de la mediación. 2. Cuando el procedimiento de mediación concluya sin haberse llegado a un acuerdo de transacción, el transcurso del plazo de prescripción se reanudará a partir del momento en que finalice el procedimiento de mediación sin que se haya celebrado un acuerdo de transacción”.

e) *Bajo esta misma tendencia, la Resolución núm. 2142-2018, del 19 de julio del año 2018, que establece el Reglamento General sobre los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos en la República Dominicana dictada por el Pleno de la Suprema Corte de Justicia, establece que, desde el momento de la remisión del conflicto a conciliación o mediación, el cómputo del plazo de prescripción y de extinción del proceso quedará suspendido. 6. “Artículo 41, Resolución núm. 2142-2018, del 19 de julio del año 2018, que establece el Reglamento General sobre los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos en la República Dominicana: Desde el momento de la remisión del conflicto a conciliación o mediación, el cómputo del plazo de prescripción y de extinción del proceso quedará suspendido.”*

106. En vista de que las reclamaciones ante el **INDOTEL** no interrumpen la prescripción de procedimientos jurisdiccionales, resulta propicio resaltar que el motivo de lo anterior tiene su razón de ser en que las demandas en daños y perjuicios no son competencia de este órgano regulador y por ende, tanto el procedimiento administrativo de reclamo como una demanda en daños y perjuicios pueden ser incoadas concomitantemente sin encontrarse en ningún momento.

107. Dado lo anterior, sí por alguna razón particular el conocimiento del caso en **INDOTEL** posea incidencia en otro procedimiento jurisdiccional o no, la parte promotora de la acción deberá de demandar o solicitar la suspensión motivada de la acción administrativa.

108. Para poder dar vida a la solicitud planteada por **TRILEX LEGAL** debería proceder previamente en primer lugar una modificación de la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98, no pudiendo normar este órgano regulador de las telecomunicaciones temas asociados a la interrupción o prescripción que trasciendan la esfera administrativa y que están fuera del alcance de su competencia; por lo anterior este Consejo procede a desestimar las observaciones planteadas.

***Consideraciones a los argumentos presentados sobre el artículo 13. De las condiciones para la interposición.-**

109. Que sobre el artículo 13 numeral 4 de la propuesta reglamentaria, la prestadora de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **WIND TELECOM**, señaló en su escrito de comentarios lo siguiente:

Relacionando los párrafos 13.4 y 23.1.

“La interposición de un reclamo frente a la prestadora, no exime al reclamante de su obligación de pagar por concepto de consumos de Servicios realizados, con posterioridad al reclamo”. Analizamos que durante el proceso de un caso ante el INDOTEL en cualquiera de las diversas etapas en que se encontrase, el usuario sigue consumiendo servicios sin ser suspendido o desconectado.

Proponemos que el usuario para mantener su servicio activo, continúe realizando el pago de sus facturas mensuales hasta tener la resolución emitida por el Cuerpo Colegiado, en el entendido que tiene un contrato y obligaciones contractuales que cumplir.

De lo contrario, en la hipotética situación el Cuerpo Colegiado (CC) no decide a favor del usuario, haría una aglomeración de facturas en donde posteriormente dificultaría al usuario saldar.

110.Que, de igual forma, sobre la referida disposición **VIVA** señala en sus argumentos, que:

En el artículo 13.7 debe ser considerado, que la mora es el mecanismo que posee la prestadora para recuperar la prestación de un servicio que se ha continuado brindando, a pesar del no pago del usuario consumidor. Por tanto, cualquier tasa que vaya a fijar el Consejo Directivo nunca podrá ir en detrimento de este objeto.

111.Que, finalmente sobre el artículo 13.11 **WIND TELECOM**, argumenta lo transcrito a continuación:

Analizando el Artículo 13.11. Nos dice “La prestadora no podrá suministrar información crediticia del usuario titular a terceros en relación con los montos reclamados, ni afectar el historial crediticio del usuario hasta tanto no sea resuelta la reclamación de que se trate, so pena de ser sancionada por el Consejo Directivo del INDOTEL”.

Actualmente no se discrimina a nivel de envío de Data Crediticia por servicio, es decir se envía las siguientes informaciones cédula- cuenta de facturación- balance-atraso comportamiento de pago. Si un cliente tiene una reclamación en un servicio/suscripción puntual y aún no ha pagado su balance, la data se envía a Transición los días 15 y 30 de cada mes, sin tomar en cuenta este tipo de reclamaciones. Son programaciones sistematizadas y sugerimos que para no afectar el sistema lo más sano sería que el cliente se continúe pagando puede ser considerado sea el balance mínimo mensual para mantener su servicio activo y una vez las prestadoras tengan la conclusión del caso, proceda hacer créditos si ameritan.

De lo contrario sería colocar al cliente como en una especie de estatus especial en donde su cuenta no sea suspendida, seguirán generándose y aglomerándose facturas mensuales, se tendrá que hacer cese de gestión de cobro y por último cuidar su crédito, hasta que INDOTEL no emita el Acta de Conciliación o Resolución (para aquellos casos que estén en el Cuerpo Colegiado). Esto es muy cuesta arriba para una prestadora, reiteramos lo recomendable es que el usuario realice cuotas mínimas para mantener el servicio activo.

112.Que, en relación al artículo 13.4, este organismo rector considera pertinente rechazar lo planteado por **WIND TELECOM**, en el entendido de que esta disposición es clara al

establecer que a pesar de la interposición del reclamo por parte de un usuario ante su prestador de servicios; su acreedor, en este caso la prestadora, está facultada a exigir el pago por el servicio ofrecido, ahora bien, no obstante, el artículo 23.1 es muy preciso al mencionar que *sólo en los casos de facturación, la prestadora “no podrá mientras se produzca el acuerdo por ante el Departamento de Conciliación o intervenga la decisión del Cuerpo Colegiado sobre el caso, exigir el pago de lo reclamado, afectar el historial crediticio del usuario reclamante, proceder al corte o desconexión del servicio o poner término al contrato por el no pago del monto objeto de reclamo”*, y esto a los fines de proteger los montos en disputa de una factura en cuestión.

113. Sobre la observación de que en la hipotética situación de que el Cuerpo Colegiado (CC) no decida a favor del usuario, lo que provocaría según alega la Prestadora una aglomeración de facturas en donde posteriormente dificultaría al usuario saldar, no menos cierto es que existen mecanismos para que el usuario pueda pagar sus facturas acumuladas, efectuando acuerdos de pago con su prestador de servicios tal y como se realiza en la actualidad, esto sin mencionar además, los mecanismos que, al amparo de esta reglamentación, puede implementar la prestadora para exigir el pago.
114. Que este Consejo Directivo valora de manera positiva lo planteado por la Prestadora **VIVA** y así lo demuestra en su actuar, de hecho es importante recordar que existen normativas emanadas del **INDOTEL**, tales como el Reglamento General del Servicio Telefónico, el Reglamento sobre los derechos y obligaciones de los usuarios y prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones y la presente propuesta regulatoria, los cuales ya prevén el derecho que le asiste a las Prestadoras de aplicar a los usuarios cargos por mora por el atraso en el pago de los servicios contratados y la forma en qué se harán.
115. Sobre el particular, la presente propuesta regulatoria, dispone que la prestadora podrá establecer un cargo por concepto de mora sobre el monto reclamado por el usuario titular o su representante autorizado, correspondiente al período de evaluación de la reclamación; estableciendo los casos y condiciones en los que el Consejo Directivo podría fijar la tasa máxima por cargos por mora, al instituir que lo hará cuando las condiciones de prestación y competencia en el mercado así lo requieran, fijando mediante Resolución la tasa máxima a cobrar al usuario por concepto de mora.
116. Que con respecto a lo planteado precedentemente por **WIND TELECOM** respecto el artículo 13.11, resulta relevante entender el alcance del artículo discutido, el mismo sólo tendrá efecto sobre reclamaciones asociadas a facturación.
117. El monto que se solicite proteger es el que no deberá de figurar en las bases de datos de los SIC y teniendo el usuario la responsabilidad de abonar el monto de su facturación que sí reconoce, debiendo la prestadora adoptar las medidas pertinentes para evitar afectar el crédito de los usuarios con reclamos de esta naturaleza.
118. Resulta relevante tomar en consideración aquellos casos en donde el usuario desconoce en su totalidad la contratación del servicio y no desea abonar ningún monto a su facturación, pues el prestador en estos casos no podrá en forma alguna afectar su crédito hasta tanto el CC dirima el conflicto, debiendo por igual el prestador como parte más diligente adoptar las medidas que sean necesarias para mitigar este perjuicio en contra del usuario.

***Consideraciones a los argumentos presentados sobre el artículo 15. Del contenido del registro.-**

119. Que sobre el artículo 15 de la propuesta normativa, la prestadora de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **ALTICE** sugiere *revisar la redacción del numeral 2 del artículo 15.1 y el artículo 5.2, ya que las partes resaltadas se encuentran repetidas en ambos textos;*

120. Por su parte, **CLARO** señala que *este texto ya está contenido en el artículo 15.1, apartado 2.1, por lo que sugerimos eliminarlo ;*

121. Que, de igual forma, **JOSÉ ROBERTO BEJARÁN**, observa que, *el contenido de este artículo ya está incluido en el artículo 15, numeral 15.1 subnumeral 2.1., por tanto sugiero se elimine;*

122. Que, **JOSÉ ROBERTO BEJARÁN** sobre el artículo 15, Numeral 15.4, subnumeral a, tiene a bien sugerir lo siguiente:

que se agregue, que la prestadora provea dentro del total de reclamaciones solucionadas por mes, una segmentación entre las que han sido válidas y aquellas que han sido declinadas por no proceder; las cuales las prestadoras también suelen incluir como solucionadas. Esto permitirá al Indotel analizar en qué medida las reclamaciones de los usuarios están siendo acogidas por la prestadora.

123. Que sobre este mismo artículo 15, de manera específica sobre el numeral 15.4, literal , **JOSÉ ROBERTO BEJARÁN** sugiere agregar:

dentro de las reclamaciones por tipo de servicio una segmentación porcentual de la razón que origina la reclamación. Esto permitiría a Indotel, detectar problemas masivos que afectan a muchos usuarios y exigir a la prestadora un plan de acción específico para su solución.

124. Que, sobre el artículo 15, **RAMON SOTO**, señala lo que a continuación se transcribe:

Reclamación (queja o reclamo): Requerimiento que podrá interponer el usuario titular o su representante autorizado ante la prestadora para manifestar su inconformidad o queja por cualquier situación relativa a los servicios públicos de telecomunicaciones contratados; igualmente para los fines del presente reglamento se entiende como reclamación cualquier código, numeración o número de control dado por la Prestadora ante un requerimiento, solicitud o reporte presentado por el usuario titular o su representante autorizado.

Creo debe establecer como mandatorio e imprescindible que la reclamación del usuario ante la prestadora debe incluir, el número único que identifica el servicio objeto de la reclamación, si es telefonía fija, su número de teléfono, si es móvil, número de teléfono, igual si es servicio de cable tv, o servicio de internet, el código o clave único asignado al servicio contratado y para el cual se estaría haciendo la reclamación.

También, fecha inicial del contrato de servicio y las fechas de las adendas, si las hubiera, según consta en los records de la operadora.

- 125.** Que, finalizando con los comentarios recibidos sobre el artículo 15, numeral 4 y 5, **RAMON SOTO**, argumenta lo siguiente:

15.4 La prestadora deberá presentar al INDOTEL, vía DPU, en formato electrónico, un reporte trimestral dentro de los quince (15) días calendario siguientes al término de cada trimestre, el cual deberá contener lo siguiente: a) En valor absoluto: i) totalidad de reclamaciones recibidas en el trimestre; y, ii) el número de reclamaciones recibidas por mes; iii) cantidad de reclamaciones solucionadas y pendientes por mes; y Resolución núm. 031-2020 del Consejo Directivo 20 de mayo de 2020 Pág. 17 de 28 b) En valores porcentuales: i) detalle de las reclamaciones por tipo de servicio y/o producto realizadas por los usuarios, clasificadas por zona geográfica; y, ii) porcentaje de casos solucionados y pendientes.

Los párrafos 15.4 y 15.5, parecieran estar fuera de lugar, deberían estar localizados en otra sección del reglamento o el sistema de aseguramiento de la calidad del servicio que estamos sugiriendo más abajo.

- 126.** Que, este Consejo Directivo estima pertinente acoger las observaciones realizadas por **ALTICE, CLARO y JOSÉ ROBERTO BEJARÁN**, procediendo a realizar la correspondiente corrección de forma sobre el artículo 15.2 viéndose dichos cambios reflejados en la parte dispositiva del presente acto administrativo y pasando a formar parte integral de la versión definitiva que aprueba el reglamento en cuestión;
- 127.** Que, este Consejo Directivo estima no procedente acoger la sugerencia realizada por **JOSÉ ROBERTO BEJARÁN** sobre el artículo 15, Numeral 15.4, numeral a); en la actualidad la unidad de calidad interna de la DPU confronta los informes de reclamos procesados que remite la prestadora con las estadísticas internas del Departamento de Conciliación y de dicha comparación se determinan la cantidad de reclamos que fueron resueltos en prestadoras, ante conciliación y finalmente en cuerpos colegiados, ya sea en favor del prestador o en favor del usuario.
- 128.** Estas informaciones se encuentran colgadas en la página web del **INDOTEL** en el apartado Asistencia al Usuario- Estadísticas.
- 129.** Que, este Consejo Directivo estima pertinente acoger la sugerencia realizada por **JOSÉ ROBERTO BEJARÁN**, en lo referente al artículo 15, numeral 4, literal b de la propuesta regulatoria; estableciendo en dicho articulado la obligatoriedad de detallar en el reporte el objeto del reclamo. Visto lo anterior, los cambios se verán reflejados en la parte dispositiva del presente acto administrativo;
- 130.** Que este órgano rector de las telecomunicaciones estima como no procedente la solicitud realizada por **RAMON SOTO** sobre el mencionado artículo 15; a saber, que, el artículo 9, numeral 2 de la propuesta de Reglamento, establece que *toda prestadora deberá proveer por cualquier medio, el número de identificación de la reclamación, el nombre completo de la persona que lo atendió, fecha de interposición de ésta y el concepto. Asimismo, en caso de que el usuario solicite ante un centro de atención un comprobante impreso del reclamo asentado, la prestadora tendrá la obligación de proporcionarle el mismo. El no suministro por parte de la prestadora del nombre del representante que atendió al usuario, no impedirá el asentamiento del caso ante el INDOTEL.*

131. En objetivo de la obtención de una identificación de un reclamo, ya sea un código, numeración o número de control dado por la Prestadora, es tener una constancia de la existencia de un conflicto o inconformidad por parte del usuario, las informaciones esenciales y necesarias se encuentran detalladas en el artículo citado, mayores detalles se obtienen en una fase preliminar con la obtención de la pantalla de reclamo y en su defecto en la gestión del CPF.

132. Que sobre lo señalado por **RAMON SOTO** sobre el artículo 15, numeral 4 y 5; este Consejo entiende no procedentes las observaciones señaladas, el orden lógico en el que se encuentra expresado el artículo es el correcto, pues hay una correlación entre el contenido de la reclamación, obligación de conservación de documentos asociados a la reclamación y la remisión de los registros de reclamos al regulador. Lo anterior considerando que los reclamos no solo se asocian a problemas de calidad, sino a todos los conflictos que surgen de la relación entre el usuario y la prestadora.

***Consideraciones a los argumentos presentados sobre el artículo 16. Caso de Información (CI).-**

133. Que, sobre el artículo 16, **ALTICE** tiene a bien argumentar lo transcrito a continuación:

Para completar el artículo con lo ya reconocido por la definición del CI, sugerimos incluir los siguientes escenarios donde se calificaría un caso como informativo:

- d) Cuando la solicitud efectuada por usuarios no sea competencia del INDOTEL.*
- e) Cuanto la situación presentada por el usuario no pueda ser calificada como CD, CQ, RDQ, ya sea por extemporánea o por no identificarse una falta imputable a la prestadora en la provisión del servicio.*

134. Que el Consejo Directivo estima no pertinente la sugerencia propuesta por **ALTICE** en relación al artículo 16, los puntos sugeridos por la prestadora se encuentran contemplados en la definición ampliada por la prestadora. En cuanto al literal e) resulta relevante indicar que cualquier reclamo extemporáneo es registrado como un caso referido a prestadora en donde se ilustra al usuario el procedimiento de reclamo a seguir o el plazo que tiene su prestador para responderle, por lo que mezclar este tipo de orientaciones con los casos de información pudiera ser contraproducente.

***Consideraciones a los argumentos presentados sobre el artículo 17. Interposición de reclamos.-**

135. Que sobre el artículo 17, **ALTICE** expone en su escrito, lo que a continuación se transcribe:

Los canales de interposición de reclamos, debe ser definidos, no dejados de manera abierta, ambigua e indeterminada para las partes en el proceso, al igual que resulta ser una obligación de las prestadoras el dotar de ciertas informaciones y garantías a los usuarios, el INDOTEL debe hacer lo mismo y establecer y listar los canales disponibles. En tan sentido proponemos la siguiente redacción alterna:

17.1 El usuario titular o su representante autorizado podrá interponer un reclamo ante el DAU de manera presencial, por teléfono, a la dirección o línea telefónica que

habilite el INDOTEL para estos fines. Cualquier canal que se habilite debe permitir al reclamante obtener una constancia de la interposición de la misma y de la recepción de las informaciones y los documentos detallados en el artículo siguiente del presente reglamento.

136. Que, la prestadora de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **CLARO** expresó en sus observaciones en torno al artículo 17.3 de la Propuesta, lo siguiente: *Estos dos artículos, igual que en el caso anterior, se repiten, por lo que sugerimos eliminar el 17.3.*
137. Que este Consejo Directivo rechaza la redacción sugerida por **ALTICE** en su escrito respecto al artículo 17.1, estamos en un sector cambiante, la idea es adaptarnos a los tiempos y las necesidades de las Partes, avanzar y progresar conjuntamente, a lo largo de los años se han ampliado las vías para que los usuarios reclamen a través del **INDOTEL**, por lo que sí a futuro son habilitados uno o más medios no listados de forma específica y se reciben reclamos por estas vías, dichos reclamos deberían tener validez.
138. En este mismo sentido, el regulador no tramita ningún tipo de reclamo que no se encuentre formalmente amparado o evidenciado en una pantalla de reclamo ante el prestador, de igual modo, el **INDOTEL** posee otros medios de comunicación que no se encuentran estrictamente circunscritos en sus normas y se publicitan a través de su página web y redes sociales, lo que garantiza que el usuario de servicios de telecomunicaciones se encuentre informado.
139. Que, este Consejo Directivo estima pertinente acoger el comentario realizado por **CLARO** sobre el 17.3, pues se repite lo establecido en el artículo 17.2, viéndose dichos cambios de forma reflejados en la parte dispositiva del presente acto administrativo y pasando a formar parte integral de la versión definitiva que aprueba el Reglamento en cuestión;

***Consideraciones a los argumentos presentados sobre el artículo 18. Del contenido de los formularios para interponer los casos ante el DAU.-**

140. Que, pasando de inmediato a lo relativo a los comentarios recibidos en torno al artículo 18, la Prestadora de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **CLARO**, recomienda en su escrito de observaciones lo transcrito a continuación:

Este artículo debe ser aclarado y ampliado, para que no se produzca confusión al usuario y al propio personal del DAU y para evitar su contradicción con el artículo 5.2 del presente Reglamento y quitarle a la prestadora el chance de resolver su diferencia con el usuario en la fase interna del reclamo. De no hacerse la aclaración correspondiente esto pudiera dar lugar a que el usuario evite agotar la vía de reclamo ante la prestadora

REDACCION SUGERIDA:

e) Número de la línea o del contrato objeto de reclamo; así como también el número de la reclamación asignado por la prestadora y nombre y cargo del empleado de la prestadora que recibió la reclamación; (en caso de no contar con esta información no será un motivo para que el DAU no proceda con el asentamiento del caso). El INDOTEL podrá requerir estas informaciones a la prestadora en cualquier fase del

proceso. Si no existiere un reclamo asentado ante la prestadora sobre la situación reclamada por el usuario, el DAU procederá a solicitar a la prestadora el asentamiento del mismo y a notificar al usuario respecto al curso y resultado de dicho reclamo ante la prestadora y, si el resultado no le fuere satisfactorio, entonces procedería con el asentamiento ante el DAU y puesta en curso del caso de que se tratare.

141. Que, sobre el artículo 18, en sus argumentos **ALTICE**, resaltó lo siguiente:

Sugerimos los siguientes ajustes a los literales detallados a continuación:

*En el **literal b)** para los casos de solicitudes gestionadas por terceros, solicitar la entrega de los soportes de la designación para la interposición del reclamo, a saber, el poder o documento de autorización de representación.*

*El **literal e)** tiene que ser revisado, queda un poco ambigua la relación de la frase -en caso de no contar con esta información no será un motivo para que el DAU no proceda con el asentamiento del caso" y a que información puntual se refiere, pues no debe aplicar sobre todas las informaciones indicadas en el literal.*

Si el fin es aplicarla sobre el número de la reclamación como tal, al margen de que resultaría comprensible que el usuario no recuerde su moreno de reclamación, o el nombre de la persona que le atendió, tramitar un reclamo sin la constatación de que el usuario agoto la fase previa ante la prestadora, es una violación a nuestro legítimo derecho de defensa y a la posibilidad de dirimir un conflicto previo a la instancia en el regulador, por lo que, solicitamos que este literal sea enmendado para que refleje la necesidad de presentación del número de reclamación para interponer su solicitud.

Recordemos que esta información está disponible para el cliente en cualquier momento, solo debe de ponerse en contacto con nosotros y le volvemos a proveer todos los soportes de su caso, incluido el número de reclamación, nombre del representante que le atendido, o también tienen la opción de recibir una versión impresa de su constancia de interposición en caso de ir presencialmente.

Por lo que contrario a lo indicado en la parte infine, del literal, la no presentación del moreno de reclamo es una causa de no tramitación de la solicitud, por no haberse podido constatar el agotamiento de la fase ante la prestadora y lo que debe proceder es el asentamiento de un Caso de Información. De proceder con esta omisión se estaría en violación incluso de este mismo reglamento.

En tal sentido, sugerimos:

e) *Número de la línea o del contrato objeto de reclamo; así como también el número de la reclamación asignado por la prestadora y nombre y cargo del empleado de la prestadora que recibió la reclamación.*

1. *En el caso de presentar un reclamo por la negativa de la prestadora proveer un número de reclamo, el Usuario facilitara el canal, el día y hora aproximada por el cual intento hacer el reclamo. El INDOTEL requerirá la constatación de estas informaciones a la prestadora previa a dar curso al caso.*

Finalmente, se hace necesario incluir un nuevo literal que solicite al Usuario las evidencias de su reclamo, especialmente cuando se traten de problemas de conexión o acceso a números especiales, páginas o servicios provistos a través del internet, para lo cual sugerimos:

x) En caso se reclamamos por fallos en el servicio que le impidan acceder a ciertas facilidades, el Usuario deberá indicar, el número, la dirección web que presenta el inconveniente. Si se trata de cobertura del servicio incluir las pruebas de velocidad realizadas conforme las recomendaciones de su proveedora de servicios.

Esto se hace cada día más necesario para la correcta orientación de los usuarios, existen contenidos en la web que están bloqueados o restringidos para nuestra región, desde páginas para compras en línea hasta videojuego las cuales presentan restricciones que no le son imponibles al servicio provisto por las prestadoras y por lo tanto no pueden calificar como un problema de calidad.

Lo mismo que nos ha pasado con líneas 1-800, 1-888, 1-880 entre otros.

142. Que, este organismo rector de las telecomunicaciones considera procedente acoger, los comentarios realizados por **CLARO** en su escrito sobre el artículo 18, literal e), viéndose dichos cambios reflejados en la parte dispositiva del presente acto administrativo y pasando a formar parte integral de la versión definitiva que aprueba el reglamento en cuestión;
143. Que sobre lo expuesto argumentos de **ALTICE** sobre el artículo 18, este Consejo Directivo tiene a bien resaltar que en lo que respecta al requerimiento de un documento que acredite el poder o potestad de representación se sobre entiende de lo dispuesto en el artículo 6 de la propuesta de reglamento.
144. De igual forma, los artículos 5.2 y 9 y siguientes, disponen necesariamente que la forma de presentación de los reclamos deberá agotar siempre la fase preliminar ante su prestador.
145. En lo que respecta a no supeditar el asentamiento de un caso ante el DAU por el usuario no recordar el número de reclamo o del representante, no quiere decir que sea un caso que se formalizará, solo garantiza que el usuario reciba una colaboración del regulador, en donde el **INDOTEL** realizará las solicitudes de pantallas de reclamo correspondientes para asegurarse que el usuario que asentó el caso posea un reclamo acorde a lo reportado y en plazo para ser admitido por el **INDOTEL**.
146. Asimismo, debemos recordar que el **INDOTEL** no sólo recibe reclamos que vinculan a la prestadora tendentes a convertirse en CPF, existen los casos de queja que no están supeditados a una pantalla de reclamo para ser plasmados.
147. De igual modo, no siempre los usuarios contarán con los medios necesarios para poder aportar evidencias técnicas en los procedimientos de calidad, por lo que resultaría contraproducente que este órgano regulador que vela por la protección de los derechos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones presente una negativa al asentamiento de su reclamo por la carencia de estas evidencias, las cuales pueden obtenerse del prestador en el transcurso de la solución de la controversia.

148. En cuanto a las informaciones brindadas respecto de las líneas 1-800 y problemas con accesos a páginas web en específico dependiendo de la naturaleza de la problemática por lo general son asentados como casos de información y los mismos no siguen el actual flujo de Casos de Denuncia por Calidad en el servicio.
149. Resulta relevante destacar que en muchas ocasiones ni siquiera el prestador puede determinar la naturaleza de la problemática hasta no realizar algunas pruebas técnicas, tan pronto se detecta que es una problemática que no es atribuible al proveedor del servicio el caso procede a concluirse con la recomendación pertinente para cada caso.

***Consideraciones a los argumentos presentados sobre el artículo 19. Del Caso de Pre Formalización (CPF).-**

150. Que, pasando de inmediato a lo relativo a los comentarios recibidos en torno al artículo 19 específicamente, la Prestadora de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **CLARO**, recomienda en su escrito de observaciones lo transcrito a continuación:

El plazo de tres (3) días resultaría insuficiente a los fines de lograr la recolección de sustento necesario para las respuestas a los casos y gestionar con las áreas internas una solución amigable que evite el RDQ. De hecho, los actuales cinco (5) días son pocos para este proceso de negociación y conciliación, por lo que reducirlo representaría el fracaso de esta gestión que ha sido tan beneficiosa y fructífera desde que se implementó; tanto para el INDOTEL, por los costos que implica el procesamiento de un RDQ en toda la extensión de su ciclo completo, como para los usuarios y las prestadoras, por los beneficios en términos de los créditos obtenidos y la satisfacción del cliente con el resultado del proceso y su relación con la prestadora.

REDACCION SUGERIDA:

19.2 Del caso de Pre Formalización (CPF): Una vez vencidos los plazos de respuesta por parte de la prestadora a los inconvenientes relacionados a facturación y otros motivos de reclamo, la Gerencia de Tramitación y Conciliación procesará el caso al Departamento de Conciliación en un plazo no mayor de dos (2) días hábiles contados a partir de la recepción del mismo por parte del DAU a los fines de que el Departamento de Conciliación requiera las informaciones y documentaciones preliminares tendentes a dirimir el conflicto entre las partes con antelación a la formalización del caso como un RDQ en los casos en que corresponda.

Párrafo: El Departamento de Conciliación una vez recibido el caso por parte de la Gerencia de Tramitación y Conciliación contará con un (1) día hábil para notificar a la prestadora correspondiente de la existencia del CPF y requerir cualquier información preliminar que estimare pertinente. La prestadora contará a su vez con un plazo de cinco (5) días hábiles para responder a los requerimientos del Departamento de Conciliación. Vencido el plazo de los cinco (5) días hábiles, el Departamento de Conciliación contará con un (1) día hábil para notificar la respuesta obtenida de la prestadora al usuario reclamante.

151. Por su parte, la Prestadora de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **VIVA**: solicita 5 días hábiles para responder a los requerimientos del Departamento de Conciliación.

152. Que, sobre el artículo 19, **ALTICE** tiene a bien realizar los comentarios siguientes:

Comentario: En adición a los comentarios hecho en la definición, solicitamos detallar claramente cuál es la actividad o acciones llevados para la verificación que se haría en esta etapa, así sea la revisión de la documentación, legalidad o calificación (CD, CQ o RDQ) del expediente.

Igualmente, resulta del interés del principio de transparencia que se proceda a documentar las consecuencias de esas verificaciones, es decir, que pasa si la solicitud no procede (no se identifica una falta o es competencia de otra entidad), o procede, pero faltan soportes de parte del Usuario, u otros escenarios que puedan surgir de esta verificación.

Párrafo: Los casos **recibidos** por la Gerencia de Conciliación y Tramitación de Denuncias serán remitidos al departamento correspondiente siempre que se haya completado el procedimiento de reclamo ante la prestadora y luego de que la misma **no haya solucionado el inconveniente** dentro de los plazos de quince (15) días calendario para los casos de facturación y siete (7) días calendario para los casos susceptibles de reclamo o ante la negativa del asentamiento de reclamo por parte de la prestadora al usuario.

Comentario: Entendemos que se debe hacer el ajuste propuesto en el artículo que antecede, de suerte que el párrafo puede contemplar estas variables, pues un caso puede ser considerado como no procedente o pasado a CI, por comprobarse que la falla no es responsabilidad de la prestadora, y, por lo tanto, sin haber solucionado el inconveniente, y a modo de ejemplo les puedo citar:

1. El caso de las páginas web bloqueadas para nuestra región/país.
2. El caso de las llamadas a números de marcación especial en otros países.
3. El caso de problemas de aplicación de pago, por las plataformas digitales de los bancos
4. Entre otros

Sugerimos el siguiente texto alterno:

Párrafo: Los casos **verificados** por la Gerencia de Conciliación y Tramitación de Denuncias serán remitidos al departamento correspondiente siempre que se haya completado el procedimiento de reclamo ante la prestadora y luego de que la misma **no haya podido solucionar el inconveniente identificado en la provisión de los servicios que ofrece (...)**

19.2 Del caso de Pre Formalización (CPF):

Párrafo: El Departamento de Conciliación una vez recibido el caso por parte de la Gerencia de Tramitación y Conciliación contara con un (1) día hábil para notificar a la prestadora correspondiente de la existencia del CPF y requerir cualquier información preliminar que estimare pertinente. **La prestadora contará a su vez con tres (3) días hábiles para responder a los requerimientos del Departamento de Conciliación.** Vencido el plazo de los tres (3) días hábiles, el Departamento de Conciliación contara con un (1) día hábil para notificar la respuesta obtenida de la prestadora al usuario reclamante.

Comentario: *Si bien vemos atinado el cambiar los plazos de calendario a hábiles, la reducción resulta un tanto ambiciosa cuando a 3 años de la última revisión aún no logramos el cumplimiento de los plazos previamente establecidos y las prórrogas en la mayoría de los casos.*

Entendemos importante que consideren que 3 días hábiles no son suficientes para la realización de pruebas o de validación de sistemas, pues de nuestro lado de la gestión, el representante no se limita a tomar la información pasada por el regulador, este tiene que escalar a diferentes áreas de la empresa para validar el correcto funcionamiento del proceso, desde la recolección del contrato, de la aplicación de las ofertas, de los pagos, y de la gestión post venta (instalación, manejo de reclamos y averías) acciones que difícilmente se completaban en 5 días calendario, menos ahora en 3 días hábiles.

En virtud de lo antes dicho, sugerimos establecer 5 días hábiles como plazo para responder a los requerimientos del Departamento de Conciliación.

153. Que, este organismo rector de las telecomunicaciones considera no procedente acoger, los comentarios realizados por **CLARO** y **VIVA**, los cinco (5) días que establece dicho articulado son calendarios, y en mucho de estos casos los mismos inician desde el día jueves por lo que el plazo se ve impactado por el transcurso del fin de semana, en este caso los días serán en todo momento hábiles, por lo que debe resultar mucho más fácil para las prestadoras el requerimiento de estas informaciones pues las áreas necesarias para el suministro de las mismas se encuentran disponibles. Las prestadoras se han favorecido de la extensión de los plazos de gestión previos a la conciliación pues no implican por parte de las empresas un apoderamiento jurídico externo. En la actualidad, la falta de claridad en los plazos de gestión previo a la conciliación prolonga un procedimiento que debe de ser eficiente y fluido.
154. Que, este Consejo Directivo estima no procedente acoger los comentarios realizados por **ALTICE**, sobre el citado artículo 19. La etapa de calificación como bien se describe en el cuerpo de la propuesta, no tendrá una duración superior a un día y busca filtrar de modo preliminar aquellos casos que se encontraren afectados de prescripción extintiva de la acción y detectar cualquier error de forma, por lo tanto, no se hace necesario establecer mayor detalle de su alcance en la definición.
155. Cuando los casos no sean competencia de este órgano regulador (descrita su competencia en el artículo 4, se remitirá como un caso de información refiriendo al usuario a la entidad competente.
156. La fase de calificación no gestiona como tal el fondo del asunto que se inicia a conocer en la gestión del CD o conocimiento del CPF, por lo que en un período de un día hábil resulta imposible valorar la pertinencia o no de las pruebas aportadas por el usuario, lo que no constituye el objeto de dicha figura.
157. En cuanto a las consecuencias de un tema de fondo en el caso verificado, las mismas se encuentran previstas en el numeral 10.2 (pronunciar de oficio la prescripción de la acción).

- 158.** Al momento de redactar disposiciones, se norma para la generalidad y no para aquellos casos sumamente específicos, la presente otorga la holgura necesaria para que la Gerencia de Tramitación y Conciliación disponga la conclusión de casos, redirección de los mismos y fusión si hubiere lugar (conforme se establece en los artículos 10.2, 38.2, 38.3).
- 159.** Partiendo del principio de transparencia, todas las acciones materializadas para la gestión de un caso sin importar su tipo se encuentran asentadas en un sistema y contenidas en un formulario de reclamo, el cual puede ser requerido por la parte que lo desee como constancia del proceso.
- 160.** De igual forma, resulta relevante resaltar la responsabilidad que le acompaña al prestador en cuanto a la disponibilidad de las informaciones relativas al usuario y el servicio que le presta consagradas en la propuesta reglamentaria y en la Norma sobre contratación y activación de servicios, no pudiendo en modo alguno imponerse los procedimientos internos de los prestadores de servicios a la eficiencia del procedimiento de gestión de controversias, por lo que será de la exclusiva responsabilidad de la prestadora realizar los ajustes pertinentes en sus procesos para alcanzar el cumplimiento de la reglamentación.
- 161.** Resulta relevante destacar que este es sólo el plazo de CPF, teniendo la prestadora la oportunidad de seguir emitiendo y produciendo pruebas en la etapa de conciliación.
- 162.** En lo que respecta a la producción de informes técnicos, los mismos esencialmente son requeridos para los casos de calidad en el servicio, los cuales de cara a la nueva propuesta regulatoria ya no pasarán por pre formalización sino que serán asentados de forma directa como denuncias y deberán resolverse en un plazo de 10 días hábiles pudiendo ser concedidas las prórrogas y excepciones de lugar dependiendo de la naturaleza del caso discutido. (artículos 20.4 y 20.8 de la propuesta).

***Consideraciones a los argumentos presentados sobre el artículo 20. Casos de Denuncia (CD).-**

- 163.** Que en relación al artículo 20, la Prestadora **CLARO**, en su escrito de observaciones, argumenta lo siguiente:

La notificación por cualquier medio fehaciente, como refiere este acápite, es muy imprecisa e indeterminada, y esto pudiera implicar una debilidad en el proceso que pudiera ser perjudicial para las prestadoras y dañino al procedimiento que envuelve al CD, en términos de formalidad. Esta imprecisión debe ser corregida, a los fines de una buena práctica administrativa y en aras de preservar el derecho de defensa, la seguridad jurídica y darle certeza al proceso. Sugerimos que la redacción establezca que debe ser con acuse de recibo y copia del registro completado por el DAU, como sucede en la práctica actualmente tanto con los procesos del INDOTEL como con Pro Consumidor. De hecho, en el artículo 21.3 y 22.2 de este mismo reglamento así se establece de esta manera, por lo que consideramos que se trata de un error material involuntario la especificación que solicitamos incluir.

REDACCION SUGERIDA:

20.2 Remitido el caso desde el DAU hasta la Gerencia de Tramitación y Conciliación y determinado que dicho caso corresponde a un CD por avería o por calidad en el servicio, el mismo será remitido al Departamento de Tramitación de Denuncias en un plazo no mayor de un (1) día hábil contado a partir de la recepción del caso por parte del DAU, y una vez recibido el caso por el Departamento de Tramitación de Denuncias, el representante apoderado del caso contará con un plazo no mayor de tres (3) días hábiles, en el cual notificará mediante cualquier medio fehaciente con acuse de recibo y copia del registro completado por el DAU a la prestadora el asentamiento del CD y procederá a solicitar la información que considere pertinente para la solución del inconveniente.

164. Que sobre el artículo 20.4 **VIVA** solicita lo siguiente:

10 días hábiles contados a partir de la recepción de la solicitud, deberá solucionarse el servicio por calidad o avería, sino se demuestra la concurrencia, se termina el caso.

165. Que, en lo referente al artículo 20, **ALTICE**, argumenta que:

Comentario: Las averías o problemas de calidad pueden presentarse por múltiples factores algunos con carga al usuario, otros con cargo a las prestadoras y otros a terceros.

Las prestadoras solo podemos controlar, y por lo tanto, ser responsables de las afectaciones presentadas por causas imputables a ellas, no así las ocasionadas por el propio usuario o por terceros, razón por la cual sugerimos un texto alterno para que refleje esta realidad.

20.4 Luego de haberse notificado a la prestadora el correspondiente CD por motivo de avería o calidad en el servicio el mismo deberá solucionarse en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles contados a partir del requerimiento de información efectuado por el Departamento de Tramitación de Denuncias. Si se comprueba la materialización de una avería o la existencia de problemas de calidad con el servicio **por motivos imputables a la prestadora**, esta4a prestadora deberá otorgar el crédito correspondiente por el tiempo que el cliente haya dejado de recibir el servicio o el mismo se encontrare con afecciones de calidad, conforme los reglamentos aplicables.

20.5 En los casos en que no se demuestre la concurrencia de averías o afectación de la calidad del servicio **o que de haberlos no son por causa imputable a la prestadora**, el Departamento de Tramitación de Denuncias procederá a concluir el caso. (Resaltado es nuestro).

Igualmente, sugerimos-revisar la pertinencia de establecer un paso adicional en los casos en que se identifican interferencias perjudiciales a los servicios por causa de terceros, donde el Departamento de Tramitación de Denuncias luego de concluir el caso de la controversia, pase el expediente a las áreas responsables a la solución de interferencias dentro del INDOTEL, para que se busque una solución al caso.

20.6 *En todos los casos de avería y calidad en el servicio las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones deberán aportar las evidencias dentro de los plazos establecidos en /a presente norma **que demuestren la no existencia de una avería o mala calidad en el servicio.** De no ser remitidas las informaciones pertinentes se presumirá que la responsabilidad no recae sobre el usuario.*

Comentario: *Como indicamos anteriormente, existen otras razones para averías o temas de calidad de servicio, las prestadoras podemos demostrar el correcto funcionamiento de nuestros servicios, y colaborar con el INDOTEL en la identificación de las posibles fuentes de afectación del servicio. En tal sentido, no debe ser una responsabilidad exclusiva de las prestadoras demostrar o no la presencia de una afectación al servicio.*

En este sentido, y siendo cónsonos con los comentarios anteriores sugerimos una redacción el artículo que tome cuenta de la realidad del servicio, a saber, proponemos:

20.6 *En todos los casos de avería y calidad en el servicio las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones deberán aportar las evidencias dentro de los plazos establecidos en la presente norma que demuestren el correcto funcionamiento de sus servicios, en el caso de atribuir las fallas a fuentes externas contribuirá con el INDOTEL para la gestión de la solución de las mismas. De no ser remitidas las informaciones pertinentes se presumirá que la responsabilidad no recae sobre el usuario.* (Resaltado es nuestro).

- 166.** Que, este organismo rector de las telecomunicaciones considera procedente acoger de manera parcial, los comentarios realizados por **CLARO** en su escrito, en la actualidad este es el procedimiento que se sigue no sólo para los casos de denuncia, sino para todos los casos que se gestionan a través de la DPU, ahora bien, es importante señalar que dicho acuse de recibo no puede ser utilizado como un mecanismo dilatorio de los plazos y pasos del procedimiento de reclamo, pues cuando utilizamos el término fehaciente quiere decir que los mecanismos utilizados para remitir la información son verificables y demostrables, aún el prestador no acuse como recibido existen formas de demostrar la recepción efectiva del mismo.
- 167.** Que este Consejo Directivo procede a desestimar la observación realizada por **VIVA**, ya el artículo 20.5 prevé lo que dicha Prestadora plantea, evidentemente, *en los casos en que no se demuestre la concurrencia de averías o afectación de la calidad del servicio, el Departamento de Tramitación de Denuncias procederá a concluir el caso.*
- 168.** Que, luego de evaluar las observaciones de **ALTICE** sobre el artículo 20, este Organismo rector de las telecomunicaciones, procede acoger de manera parcial las mismas. Muchas veces en el procedimiento de asentamiento de los casos de denuncia por problemas de calidad ni la misma prestadora en la etapa preliminar del reclamo (reclamo ante el prestador) conoce la procedencia de la problemática, es en el procedimiento de discusión de casos en donde se determina a quién se atribuye la responsabilidad.
- 169.** Ciertamente los temas de interferencia pueden ser una causal englobada dentro del conocimiento de los casos de calidad, pero una vez se determina que la causa es una interferencia, el estudio de estas realidades se remite a las direcciones de Espectro y Fiscalización para un informe más concluyente, por lo que el caso de calidad se convierte

en un caso de interferencia a nivel de denominación y a nivel de sistema, situación que es notificada a las partes envueltas en el proceso.

170. No obstante, se sobreentiende y la reglamentación así lo establece que los créditos únicamente son aplicables por las fallas técnicas que se atribuyen a la prestadora luego de un informe concluyente del **INDOTEL**, entendemos que la sugerencia realizada por **ALTICE** hace más explícito el texto del artículo 20.4, por lo que se realizarán los cambios de redacción correspondiente, viéndose los mismos reflejados en la parte dispositiva del presente acto administrativo y pasando a formar parte integral de la versión definitiva que aprueba el reglamento en cuestión.

171. En cuanto al comentario realizado sobre el artículo 20.6, es en el Prestador de Servicios que recae la carga de la prueba y es quién tiene que demostrar el buen funcionamiento del mismo, proveyendo las informaciones que requiere el regulador y sus áreas técnicas para poder determinar la procedencia real del problema y poder lograr la solución del mismo y de esta forma cumplir con el principio de continuidad del servicio consagrado en la Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98.

***Consideraciones a los argumentos presentados sobre el artículo 21. Casos de Queja (CQ).-**

172. Que, sobre el artículo 21, **CLARO** tiene a bien sugerir lo siguiente:

El plazo de tres (3) días resultaría insuficiente a los fines de gestionar internamente una solución del caso o la recolección del sustento necesario para las respuestas a los casos o gestionar con las áreas internas una solución del caso. De hecho, los actuales cinco (5) días son pocos para este proceso de negociación, conciliación y solución de los casos, por lo que reducirlo representaría un duro revés en los avances que en términos de resultados se ha logrado hasta ahora para estos procesos establecidos por el reglamento del 2017. Imponer este plazo representaría para el proceso ineficacia de la gestión y esfuerzo y el aumento de las estadísticas de RDQ. Esto así debido a que no se estarían dando soluciones a los reclamos, sino presentando respuesta de los mismos, por el escaso tiempo para procurar una solución satisfactoria. En ese sentido, solicitamos establecer el plazo de cinco (5) días hábiles en este nuevo reglamento.

REDACCION SUGERIDA:

21.3 *El Departamento de Conciliación notificará a la prestadora recurrida, mediante cualquier medio fehaciente con acuse de recibo y copia del registro completado por el DAU, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la recepción del caso, para que tome conocimiento y remita a dicho departamento su exposición de motivos, debiendo la prestadora dar respuesta a los alegatos del reclamante en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la recepción de la comunicación a la que hace referencia este párrafo.*

173. Que sobre este mismo articulado **ALTICE**, argumenta lo siguiente:

Conforme indicamos anteriormente, la reducción de los plazos no resulta prudente en este momento, a pesar de los ajustes administrativos realizados, no es posible dar respuesta a todos los casos dentro del plazo actual de 5 días calendario, por lo que

reducirlo a un más será imposible. En tal sentido, proponemos mantener el plazo de 5 días ajustándolo para que en lo adelante sean hábiles.

21.4 *Para los CQ relacionados a la negativa de la prestadora de suministrar un número de reclamo en favor de un usuario reclamante, no aplicara el procedimiento antes descrito, debiendo el Departamento de Conciliación notificar a la prestadora de /a existencia del CQ en el plazo de un (1) día hábil contado a partir de la recepción del caso, teniendo como obligación la prestadora de asignar un numero de reclamo en favor del usuario solicitante en un plazo no mayor de dos (2) días hábiles contados a partir de la notificación por parte del Departamento de Conciliación del asentamiento del CQ a la prestadora.*

Comentario: *Reiteramos la importancia de proceder favorablemente con los comentarios al literal e) del artículo 18, donde pedimos que para este tipo de reclamos se le solicite al Usuario la presentación de las informaciones relativas a sus intentos de presentación de reclamación, esto con el fin de garantizar los derechos de ambas partes. No debe resultar suficiente para el usuario decir que la prestadora se negó a suministrar el número de reclamo cuando existen formas de constatar los contactos realizados por los usuarios en los diferentes canales de servicios. Con esto no pedimos invertir la prueba solo que se nos permita confirmar el cumplimiento o no de nuestra obligación como prestadora.*

21.5 El Departamento *de Conciliación, luego de recibir la respuesta de la prestadora, y después de haber realizado las averiguaciones pertinentes, verificara que se haya dado cumplimiento a la disposición establecida en el presente Reglamento o en el Reglamento Orgánico Funcional de los Cuerpos Colegiados del INDOTEL, que haya dado origen al Caso de Queja (CQ) elevado.*

En caso de que sea efectivo el cumplimiento por parte de la prestadora, el indicado departamento procederá a concluir el caso.

Comentario: *El texto de la propuesta normativa debe ser revisada en su completo, para que refleje la posibilidad de que cualquier caso puede ser desestimado o concluido sin importar en qué etapa del proceso se encuentre, ya sea porque las partes lleguen a un acuerdo amigable, que las pretensiones de usuario sean satisfechas, se demostrara el cumplimiento efectivo de las obligaciones de la prestadora o se evidencie la falta de asidero jurídico del requerimiento.*

174. Que, por su parte, la Prestadora de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **VIVA**, solicita sobre el 21.4, lo siguiente:

5 días hábiles a partir de la notificación del CQ por motivo de violación a ciertas disposiciones.

3 días hábiles por motivo de asentamiento o de reclamo a partir de la notificación.

175. Que este Consejo Directivo entiende existe una interpretación errónea por parte de **CLARO** y **VIVA** sobre el artículo 21, entre el alcance del RDQ y del CQ, en la práctica la Dirección de Protección al Usuario ha identificado sólo 3 casos prácticos de casos de queja: no asentamiento de reclamo en favor del usuario (situación a la cual se le

estableció un plazo particular dentro de la redacción de este artículo), incumplimientos a los acuerdos de conciliación y afectación del crédito de usuarios que poseen abierto un procedimiento de solución de controversias por el monto afectado. Por la naturaleza misma de los casos de queja, los mismos bajo ningún concepto deben de ser atendidos en un período mayor o igualado al plazo establecido para conocimiento de un RDQ.

- 176.** Que, este órgano regulador de las telecomunicaciones estima no procedentes los comentarios realizados por **ALTICE**, tomando en consideración que debido al alcance conceptual del CQ, los mismos sólo se materializan por incumplimiento de las fechas de instalación o traslado (las cuales son expresamente establecidas por el prestador en primer lugar) y por negativa de asentamiento de reclamos ante algunas de las sucursales o centros de servicio.
- 177.** En relación a lo establecido en el artículo 21.4, no siempre los usuarios pueden proveer evidencia de lo alegado, tomando en cuenta que el mismo reclama que la prestadora no desea asentar su reclamo. Sí bien es cierto existen medios de demostrar los intentos realizados a través de los distintos canales, en aquellas situaciones donde el usuario se haya apersonado a un establecimiento, la prueba por excelencia sería un video con audio a ser suministrado por la prestadora, en ese sentido en lo que dicha prestadora provee las evidencias de lugar se lesiona el derecho del usuario a que inicie el computo del plazo de su reclamo, lo que precisamente se quiere evitar mediante la redacción de este artículo. Asimismo, durante el asentamiento del CQ se valida con el prestador la existencia o no de un reclamo en sus sistemas.
- 178.** En este mismo sentido, resulta relevante indicar que cuando se asienta un CQ por negativa de asentamiento de reclamo, se le informa al prestador la pretensión del usuario de conformidad con el contenido del formulario del **INDOTEL** y los plazos de procedimiento de reclamo inician de conformidad con lo establecido por la reglamentación, no afectándose así los derechos de ninguna de las partes involucradas.
- 179.** Finalmente, en cuanto a los comentarios del 21.5 los mismos se encuentran efectivamente satisfechos, en vista de que el concepto mismo del Departamento establece que su objeto es buscar soluciones sin necesidad de llegar a instancias jurídicas formales y de forma particular el artículo 38 indica que en cualquier estado o instancia en que se encuentre el procedimiento las partes podrán llegar a un acuerdo, dicho acuerdo siempre pondrá fin a cualquier reclamo que se encuentre gestionándose ante la DPU (ya sea Pre-formalización, conciliación o cuerpos colegiados), por lo que este Consejo Directivo estima pertinente desestimar el comentario realizado por **ALTICE** .

***Consideraciones a los argumentos presentados sobre el artículo 22. Recursos de Queja (RDQ).-**

- 180.** Que, sobre el propio artículo 22 de manera específica su numeral 4, **ALTICE** realiza el comentario y recomendación transcritos a continuación:

***Comentario:** Solicitamos mantener los plazos actuales limitándonos solo ajustar el cómputo del mismo, cambiándolo de calendario a hábiles, para que en lo adelante se lea:*

22.4 La prestadora recurrida tendrá un plazo no mayor de diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de la notificación que hace referencia el artículo 22.2 de este Reglamento, para presentar a la DPU por escrito, su posición respecto al recurso presentado, así como la documentación que le sirva de apoyo. Si transcurrido el plazo de diez (10) días hábiles que se concede a la prestadora, y esta no ha suministrado la respuesta, se le concederá, si lo solicita, una única prórroga de cinco (5) días hábiles para proceder a dar respuesta formal y por escrito del recurso de que se trate.

181. Que para el artículo 22.4, la Prestadora **WIND TELECOM** solicita:

Citando el Artículo 22.4 “La prestadora recurrida tendrá un plazo no mayor de seis (6) días hábiles, contados a partir de la recepción de la notificación que hace referencia el artículo 22.2 de este Reglamento, para presentar a la DPU por escrito, su posición respecto al recurso presentado, así como la documentación que le sirva de apoyo. Si transcurrido el plazo de seis (6) días hábiles que se concede a la prestadora, y ésta no ha suministrado la respuesta, se le concederá, si lo solicita, una única prórroga de tres (3) días hábiles para proceder a dar respuesta formal y por escrito del recurso de que se trate”.

Para garantizar el cumplimiento de respuesta y con miras de efficientizar el proceso solicitamos cordialmente se mantengan los plazos de respuesta y de prórroga en especial para los RDQs, que verse como estaban en la Reglamento 63-17, a saber:

“La prestadora recurrida tendrá un plazo de diez (10) días calendario, contados a partir de la recepción de la comunicación... y una única prórroga de cinco (5) días calendario a consideración de la Unidad de Conciliación para proceder a dar respuesta formal y por escrito del recurso de que se trate.

182. Que, sobre el artículo 22.4, **CLARO** tiene a bien argumentar lo transcrito a continuación:

Esta reducción del plazo a casi la mitad afecta gravemente las garantías procesales y el derecho de defensa de las prestadoras. Los plazos para presentación de defensa suponen que la prestadora realice una investigación previa en diferentes departamentos (localización de documentos, investigaciones técnicas, evaluaciones de los departamentos de fraude, Roaming, según el caso, entre otras), que en algunos casos conlleva el empleo de hasta 10 días, para luego preparar el escrito de defensa y el inventario correspondiente para la defensa del caso, a cargo de oficinas externas que dan soporte legal a las prestadoras. Los principios de celeridad y eficacia establecidos en la Ley 107-13 se imponen a la Administración Pública para la prestación de sus servicios y de su accionar institucional en su obligación de optimizar su relación con los administrados. Sin embargo, por efecto del principio de razonabilidad, los esfuerzos y objetivos de hacer eficientes los procesos administrativos no pueden conllevar cambios en desmedro de las condiciones de los administrados.

En ese sentido, solicitamos establecer en este nuevo reglamento el plazo de diez (10) días hábiles para dar respuesta al recurso y cinco (5) días hábiles para las prórrogas.

REDACCION SUGERIDA:

22.4 La prestadora recurrida tendrá un plazo no mayor de diez (10) días hábiles, contados a partir de la recepción de la notificación que hace referencia el artículo 22.2 de este Reglamento, para presentar a la DPU por escrito, su posición respecto al recurso presentado, así como la documentación que le sirva de apoyo. Si transcurrido el plazo de diez (10) días hábiles que se concede a la prestadora, y ésta no ha suministrado la respuesta, se le concederá, si lo solicita, una única prórroga de cinco (5) días hábiles para proceder a dar respuesta formal y por escrito del recurso de que se trate

183. Que finalizando con los comentarios recibidos sobre el 24.2, tenemos que la Prestadora **VIVA**, sugiere modificar los plazos a *10 días hábiles desde la recepción del RDQ con acuse de recibo por parte de la Prestadora y 5 días hábiles.*
184. Que este Consejo Directivo no acoge la solicitud realizada por las Prestadoras **ALTICE** y **VIVA** sobre el artículo 22.4, de que los plazos sean computados en días hábiles, pues tanto para el **INDOTEL** como para los usuarios es de suma importancia que estos plazos sean reducidos sustancialmente tal y como fueron propuestos, es importante que estas Prestadoras tomen en consideración que la reglamentación propuesta prevé un plazo de 10 días hábiles más una prórroga a solicitud de 5 días más, por lo que, habilitar un plazo de 15 días hábiles para conciliar resultaría excesivo para un procedimiento que ya ha cursado un plazo previo en la etapa de pre formalización.
185. Que el Consejo Directivo estima no pertinente lo planteado por la Prestadora **WIND TELECOM**, sobre este artículo, lo que se pretende con dicha disposición es precisamente garantizar el cumplimiento de respuesta, con miras a eficientizar el proceso en favor de los regulados, por lo que se han modificado la forma en la que se calcula el plazo de respuesta de los días, pasando estos a computarse de manera calendario a hábiles. En este sentido, con dicha modificación ya no se computarán los días feriados, o fines de semana, computándose de tal forma, tan solo los días laborables.
186. Que, el Consejo Directivo estima no procedente el comentario realizado por la prestadora **CLARO**; la suma de los 6 días de conciliación más los 3 días de prórroga totalizan 9 días hábiles para formular las indagaciones pertinentes en las sucursales y departamentos accesorios.
187. Tomando en cuenta los principios procesales que la misma prestadora cita a saber, celeridad y eficacia, la misma no puede desconocer que si estos casos han llegado a la etapa de conciliación han transcurrido una etapa previa de pre formalización, por lo que, si se tratase de un caso de mayor complejidad como suscripción fraudulenta de servicios o roaming, la prestadora ya tiene un conocimiento de la naturaleza del caso a tratar desde la notificación de la pre formalización del caso que según la propuesta reglamentaria cuenta con 3 días hábiles adicionales.
188. De igual modo, resulta relevante tomar en cuenta que los prestadores poseen todas estas informaciones en sus sistemas de gestión de clientes y prestación de servicios los cuales deberán de encontrarse cónsonos con los requerimientos de la Norma sobre contratación y activación de servicios.
189. Alegar que el requerimiento de un contrato o reporte de consumo en caso de fuese necesario, requiere de 9 días hábiles adicionales en la etapa de la conciliación y 12 días

hábiles contando desde la pre formalización resulta bastante desacertado cuando el prestador conoce exactamente qué información debe suministrar en cada tipo de caso.

***Consideraciones a los argumentos presentados sobre el artículo 24. Procedimiento de Conciliación.-**

190. Que la Prestadora **VIVA**, tiene a bien argumentar lo siguiente el artículo 24.3:

El objeto de la Resolución, y por vía de consecuencia, del Reglamento es solventar los conflictos entre usuarios y prestadoras. Por tanto, carece de sentido que una denuncia o reclamación hecha por un usuario respecto su servicio, que por algún motivo sea descontinuada por el mismo usuario sea continuada de oficio por el INDOTEL. En consecuencia, sugerimos eliminar el literal d) del artículo 24.3.

191. Que, **ALTICE** sobre el artículo 24.3 literales b y d, señala lo que a continuación, se transcribe:

b) Si la carta de respuesta es no favorable para el usuario y este expresa su deseo de continuar con el caso, el Departamento de Conciliación deberá mediar entre usuario y prestadora para arribar a un acuerdo en un plazo que no excederá de cinco (5) días hábiles los cuales contarán a partir de la recepción de la respuesta no favorable. Una vez finalizado el plazo de los cinco (5) días hábiles y la respuesta dada por la prestadora persiste como no favorable para el usuario, el Departamento de Conciliación procederá a apoderar a los Cuerpos Colegiados del RDQ en un plazo de dos (2) días hábiles contados a partir de la recepción de la última respuesta. En caso de respuesta favorable se procederá conforme al literal a) del presente artículo.

Comentario: *La reducción del plazo va en detrimento de la solución del caso en favor del usuario por lo que sugerimos que se mantengan los 10 días que originalmente se tenían, ahora calculables por días hábiles.*

d) En caso de imposibilidad de contactar al usuario a los fines de notificarle la respuesta obtenida de la prestadora, en un plazo no mayor a tres (3) días hábiles contados a partir de /a recepción de la respuesta, el Departamento de Conciliación procederá a remitir el caso a los Cuerpos Colegiados, mediante el acta de remisión a los Cuerpos Colegiados.

Comentario: *Sugerimos ampliar a 5 días el plazo y considerar la falta de respuesta por parte del usuario como una falta de interés y como tal el cierre del caso.*

192. Que **CLARO** en su escrito de observaciones y/o comentarios sobre el artículo 24 numeral 5, sugiere lo siguiente:

Es importante establecer un plazo de antelación para esta convocatoria de las partes a la conciliación en línea o presencial.

REDACCION SUGERIDA:

24.5 *El Departamento de Conciliación podrá promover un procedimiento de conciliación en línea o presencial en el cual tanto el usuario como la prestadora*

debidamente convocados con un plazo de antelación no menor a tres (3) días hábiles, deberán comparecer o participar dependiendo del medio utilizado para realizar el encuentro en la fecha y hora indicada por el INDOTEL.

193. Que sobre el 24.7, **CLARO**, señala:

Por las implicaciones que tendría sobre el conflicto y la calificación a dar a este acuerdo, a los fines de confirmar los acuerdos arribados sobre el caso, es importante que el DAU, previo a dar por definitiva el acta, remita un correo a las partes confirmando lo convenido sobre el caso, por lo que sugerimos la siguiente modificación.

REDACCION SUGERIDA:

24.7 Si las partes arribaran a un acuerdo amigable mientras el expediente se encuentre en la fase de conciliación, se levantará un acta que contendrá todas las informaciones y particularidades que individualizan el recurso conciliado, así como la forma y plazo en que serán ejecutadas las medidas que se deriven de dicho acuerdo. En la referida acta, deberá quedar constancia de la voluntad de las partes de haber aceptado el acuerdo previamente mencionado por cualquier medio fehaciente con acuse de recibo. Un original de esta acta de conciliación deberá ser entregado a cada una de las partes y otro reposará en el expediente correspondiente. Este acuerdo constituye la decisión del caso y por ende pone fin al procedimiento, teniendo dicho acuerdo plena fuerza ejecutoria.

194. Finalizando con los comentarios recibidos por **CLARO** sobre este artículo, tenemos que de manera particular sobre el numeral 8, argumenta lo transcrito a continuación:

Esta disposición es dispareja y se impone un equilibrio que contemple consecuencias para ambas partes envueltas en la controversia ante un incumplimiento de lo acordado. Tanto la prestadora como el usuario reclamante pudieran incumplir con lo convenido, por lo que lo justo sería que las consecuencias a aplicar alcancen a ambas partes por igual. En ese sentido, sugerimos la siguiente modificación en el artículo 24.8 y en el artículo 25.

REDACCION SUGERIDA:

24.8 En los casos en que la prestadora o el usuario incumplan con lo convenido en el acuerdo de conciliación, esto dará lugar a que el caso sea tramitado ante los Cuerpos Colegiados para su conocimiento y decisión.

195. Que, por su parte, **TRILEX LEGAL**, en relación al artículo 24, realizó los siguientes comentarios:

En cuanto a la Conciliación realizada por la Unidad de Conciliación como parte de la Gerencia de Protección al Usuario. De acuerdo con la normativa vigente, los métodos de solución alternativa de conflictos establecidos en la República Dominicana en materia de Telecomunicaciones son:

- ◆ *La Conciliación realizada por la Unidad de Conciliación como parte de la Gerencia de Protección al Usuario, la cual termina con un Acta de Conciliación.*
 - ◆ *El procedimiento hetero compositivo de arbitraje realizado por los Cuerpos Colegiados cuyo objetivo es emitir una decisión vinculante que ponga fin al Recurso de Queja.*
- a) *Tomando en cuenta que los Método Alternativos de Solución de Controversias en materia de telecomunicaciones, procuran una solución en el corto plazo y con la menor inversión de recursos, para el beneficio tanto de proveedores y usuarios, nos llama la atención el interés limitado que muestra la norma respecto a la conciliación en comparación con el arbitraje de los Cuerpos Colegiados.*
- b) *Entendemos que no debería ser así, porque, aunque quizás en todos los casos no sea posible debido a la clase de intereses opuestos entre proveedor y usuario, el objetivo de la Gerencia de Protección al Usuario debería ser que la mayoría de Recursos de Quejas se resuelvan mediante la conciliación realizada por los conciliadores de la Unidad de Conciliación.*
- c) *Entre los aspectos que conviene ser establecidos en la norma son los siguientes:*
- ◆ *La definición de los términos conciliación y conciliador: creemos conveniente, más aún cuando de la lectura de los Antecedentes del Reglamento se observa que hubo una indecisión en la propuesta inicial del reglamento entre si el procedimiento de autocomposición que iba a ser llevado a cabo por la Gerencia de Protección al Usuario era la mediación o la conciliación¹¹.*
 - ◆ *Requisitos personales y profesionales para ser conciliador: Resalta que el reglamento no establece los requisitos que debe tener una persona para ser conciliador de la Unidad de Conciliación, contrario a lo que sucede con los requisitos para ser miembro del cuerpo colegiado.*
- d) *Creemos que esto es fundamental, sobre todo porque el conciliador no sólo debe tener las destrezas, técnicas y habilidades necesarias para lograr acercar posiciones encontradas, sino que además es una persona que presenta posibles soluciones. Por esto algunos requisitos que consideramos fundamentales establecer respecto a la persona del conciliador son:*
- (i) la imparcialidad e independencia, lo cual asegura un proceso transparente y justo para las partes, por lo tanto, una opción fiable y garantista para el usuario;*
 - (ii) la preparación técnica en la materia de telecomunicaciones y conocimiento práctico en las relaciones proveedor usuario, lo cual asegura una conducción eficiente y eficaz del proceso de cara a la búsqueda de una solución práctica al conflicto de que se trata.*
- e) *Debe existir un programa permanente de formación continua donde el conciliador no sólo se prepare asiduamente en técnicas de solución de conflictos, sino que reciba constante formación en cuanto al sector de telecomunicaciones, en todas sus áreas normativa y de la industria, de manera que el papel de la Unidad de Conciliación sea fortalecido y que dicha unidad cuente con conciliadores con capacidad para resolver*

la mayor cantidad de reclamaciones, sin necesidad de llegar a los Cuerpos Colegiados, lo que representa un ahorro de recursos y tiempo para el regulador, la prestadora y el usuario.

f) *Esto también permitiría que la competencia de los miembros de los Cuerpos Colegiados pueda ser ampliada, pues si la mayoría de las reclamaciones de los usuarios puede ser resuelta por los conciliadores, quiere decir que los miembros del cuerpo colegiado tendrán tiempo y capacidad para conocer reclamaciones más complejas.*

g) *Papel del conciliador: Indicar que el conciliador puede, como parte de su papel, hacer propuestas de posibles soluciones de la controversia, y el que pueda o no parecer más conveniente a una de las partes no debe entenderse como una falta de imparcialidad.*

196. Que este Consejo Directivo, una vez observado las observaciones realizadas por **ALTICE**, estima no procedente el acoger las mismas, bajo el modelo actual la gestión de la prórroga opera en días calendarios por lo que si la misma era concedida un viernes el plazo de los 5 días se perdían 2 en vista de que las áreas administrativas que suplen muchas de las informaciones de gestión de los RDQ no laboran fines de semana, por lo que se redujo el plazo de modo razonable tomando en consideración que la gestión será solo en días hábiles.

197. De igual modo, aún los plazos hayan sido reducidos de forma razonable esto no necesariamente se traduce en un perjuicio para el usuario, al contrario, en caso de que el prestador no pueda suministrar a dicho usuario una respuesta oportuna, el mismo tendrá acceso a una decisión con carácter ejecutorio con mucha más prontitud.

198. Al mantener la cantidad de días y cambiar su tipo de calendario a hábiles, estaríamos perjudicando al usuario con un procedimiento de solución de controversias sumamente prolongado e ineficiente, siendo más similar a un procedimiento jurisdiccional que administrativo.

199. Que sobre lo argumentado por las Prestadoras **VIVA** y **ALTICE** en relación al artículo 24.3 literal d, es importante señalar que la no respuesta del usuario no puede ser considerada como falta de interés, muchos de los usuarios reclamantes son aquejados por problemas de calidad en el servicio contando en muchos casos con un único medio de contacto, desestimar dicho reclamo por no contacto, sería violentar los derechos de una parte que no se ha podido pronunciar en un procedimiento que aunque es de carácter administrativo es también contradictorio; por lo anterior dichas observaciones son desestimadas por este Consejo Directivo.

200. Que, el Consejo Directivo considera procedente acoger la redacción sugerida por **CLARO** sobre el artículo 24.5, por lo que, el Departamento de Conciliación tendrá hasta el día 3 de la conciliación para notificar una comparecencia en los casos de que decida adoptar esta medida para conciliar el problema. En este orden, los cambios al articulado se verán reflejados en la versión definitiva del Reglamento.

201. Que este Consejo Directivo estima procedente el acoger la redacción sugerida por **CLARO** sobre el artículo 24.7, con la salvedad de que las Actas de acuerdo entre las

partes son redactadas por el Departamento de conciliación y que en la práctica las confirmaciones que indica la Prestadora son formuladas vía correo electrónico.

- 202.** Que este órgano rector, considera no procedente los comentarios realizados, por **CLARO** sobre el artículo 24.8, la redacción sugerida por el prestador contradice la fuerza jurídica que se le otorga a este tipo de acuerdos transaccionales según lo descrito en el artículo 24. Recordemos que en la relación Prestador-Usuario, este último resulta ser la parte con menos recursos y es pues aquí dónde el Órgano Regulador está obligado a intervenir y velar por proteger los derechos de la parte más débil, esto sumado al hecho de que en el 90% de los casos los acuerdos requieren que sea el prestador quien ejecute determinada acción.
- 203.** Que el Consejo Directivo del **INDOTEL** valora de manera positiva los argumentos expuestos por **TRILEX LEGAL**, en relación al artículo 24, no obstante, resulta relevante destacar que la mayoría de casos recibidos por la Dirección de Protección al Usuario son concluidos en la etapa de pre formalización y conciliación como se puede visualizar en las estadísticas que mes tras mes se cargan al portal de transparencia que se encuentra en la página Web que mantiene esta institución en la Internet.
- 204.** Del mismo modo, todas las sugerencias establecidas han sido precedentemente tomadas en consideración, como un ejemplo de ello la actual reglamentación sustituyó el término de mediador por conciliador en atención a los propósitos que se deseaba obtener del Departamento.
- 205.** En lo referente al plan de capacitación en la actualidad existe un plan elaborado para cada uno de los departamentos que componen la Dirección de Protección al Usuario ajustado a las necesidades de las funciones de cada uno de sus colaboradores.

***Consideraciones a los argumentos presentados sobre el artículo 25. Apoderamiento ante los Cuerpos Colegiados.-**

- 206.** Que, la prestadora de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **CLARO**, en sus observaciones en torno al artículo 25 de la Propuesta, sugiere que se agregue lo siguiente:

4. En los casos en que la prestadora o el usuario incumplan con lo convenido en el acuerdo de conciliación.

- 207.** Que, por su parte, **TRILEX LEGAL** argumenta lo transcrito a continuación:

a) En nuestra opinión, el procedimiento conocido por los cuerpos colegiados, es un arbitraje administrativo y esto debería de aclararse. Precisamente aclarando la naturaleza jurídica de este procedimiento, se pueden determinar con precisión, las características propias del procedimiento, a los fines de ser conocido, analizado y mejorado.

b) Creemos que en esta materia, es importante el uso y la práctica del voto disidente en las Decisiones que deciden los Recursos de Queja.

c) La especialidad de la materia de las telecomunicaciones, la cual obliga a una composición heterogénea de los Cuerpos Colegiados hace valioso el voto disidente o

salvado. Piénsese, por ejemplo, en la diferencia de voto que puede haber entre un abogado y un ingeniero o un contable, sobre un mismo aspecto de la controversia y como las distintas opiniones sobre un punto pueden enriquecer el arbitraje administrativo en materia de telecomunicaciones.

d) En materia de arbitraje administrativo, en materia del arbitraje administrativo, la posibilidad del voto disidente si está contemplada y resulta de una disposición legal. El Título Séptimo sobre el Régimen de Órganos Colegiados de la Ley No. 107-13 sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo indica en el Párrafo IV del Artículo 55 que:

“Párrafo IV. Los miembros de los órganos colegiados tienen derecho a recibir con 48 horas de antelación la información relativa a los asuntos a debatir, a participar en las deliberaciones dejando constancia de su opinión y expresar su voto disidente de forma motivada para no incurrir en las responsabilidades derivadas de los acuerdos ilegales”.

Séptimo Comentario: En cuanto al alcance del numeral 4.1 y del artículo numeral 35.2 del Reglamento respecto a la función específica de los Cuerpos Colegiados.

Debido a la confusión que resulta de la redacción del numeral 4.1 del artículo 4 del Reglamento vemos como muchos Cuerpos Colegiados se declaran incompetentes para conocer de las controversias en donde el usuario niega la existencia de una relación contractual con la prestadora, bajo el alegato que este tema está fuera de su competencia y que como órgano no están facultados de agenciar una simple verificación de firmas.

En nuestra opinión, esta situación en particular justifica un estudio reflexivo acerca del alcance del numeral 4.1 del artículo 4 del Reglamento:

◆ No estamos de acuerdo con que los Cuerpos Colegiados son únicamente competentes si existe una relación contractual incontestada entre prestadora y usuario: Por el contrario, entendemos que los Cuerpos Colegiados pueden conocer sobre un alegato de inexistencia de una relación contractual entre prestadora y usuario, ya que en nuestra opinión la enumeración del 4.1 no es ni debería ser limitativa.

“ Entendemos que un árbitro especializado en telecomunicaciones, esto es, un miembro del cuerpo colegiado- siempre estará mayor capacitado por su especialización y tendrá menos cúmulo de casos para fallar, que un juez común.

◆ No estamos de acuerdo con el alegato de que los Cuerpos Colegiados no tienen la facultad de solicitar la verificación de firmas, pues los miembros de los Cuerpos Colegiados son los árbitros cuya competencia ha sido determinada por ley para dirimir los conflictos entre usuarios y prestadoras, para asegurar la defensa de los derechos de ambas partes.

◆ No estamos de acuerdo con la interpretación del artículo 35.2 del Reglamento, pues precisamente creemos que una de las justificaciones legales en que podría basarse el cuerpo colegiado para solicitar mediante el INDOTEL la verificación de firma al INACIF es ese artículo.

♦ *Una opción adicional que el INDOTEL podría considerar es que lo casos de desconocimiento contractual, la Institución decida tener dentro de su personal técnico capacitado algún técnico especializado en firmas y detección de fraudes. Esto permitiría al INDOTEL, imponer multas y penalidades, amparándose en el Reglamento de Derechos y Obligaciones que obliga a las prestadoras a proteger a los usuarios contra los fraudes de terceros.*

♦ *No estamos de acuerdo en general, porque encontramos violatorio al derecho constitucional de tutela judicial efectiva y acceso a la justicia de las partes, que un miembro del cuerpo colegiado, -esto es un árbitro preparado, especializado y capaz-, cuya competencia es indiscutible por voluntad legislativa, se declare incompetente para conocer de uno de los aspectos de una relación jurídica sometida a su escrutinio (como es la existencia o no de la misma) por un simple tecnicismo, como es una simple solicitud pericial de verificación de firmas.*

♦ *Adicionalmente, este tipo de decisión constituye un despropósito, en el sentido de que, si se piensa todas las etapas que han tenido que recorrer las partes, sobre todo el usuario, para que al final le presenten una incompetencia, esta práctica se constituye en una pérdida de recursos públicos y tiempo de las partes involucradas, lo que hace del proceso especial en materia de telecomunicaciones ineficiente para la protección del usuario, respecto a este tema. Además, esta práctica es una forma indirecta de quitar funciones a la misma institución del INDOTEL, que es el órgano regulador y fiscalizador del sector de las telecomunicaciones.*

Octavo Comentario: En cuanto al tiempo otorgado a los Cuerpos para decidir las controversias.

Conviene reflexionar si los Cuerpos Colegiados deben contar con un plazo más amplio que los veinte (20) días calendarios establecidos en el numeral 35.1 del Reglamento para solucionar ciertos tipos de casos, en donde se requiera una experticia más compleja o que deba ser proporcionada por una institución externa. Esto mismo debe considerarse, en caso de que se amplíe la competencia establecida en el numeral 4.1 del artículo 4 del Reglamento, para conocer casos más complejos.

208. Que, el Consejo Directivo luego de analizar la sugerencia realizada por la Prestadora de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **CLARO** respecto al artículo 25, entiende procedente desestimar la misma, no se puede reglar el incumplimiento de los acuerdos transaccionales que se logran en la etapa de conciliación y la fuerza ejecutoria que tienen los mismos conforme lo dispone la propuesta reglamentaria, lo que constituye una práctica disruptiva de un procedimiento de solución de controversias eficiente. Recordemos que el incumplimiento por parte de la Prestadora de los acuerdos arribados en la etapa de conciliación estará sujeto a la iniciación de un Procedimiento Sancionador Administrativo por parte del órgano regulador, conforme se indica en el artículo 24.

209. Que sobre lo argumentado por **TRILEX LEGAL** sobre el artículo 25, precisamente para garantizar la individualidad que acompaña a cada uno de los miembros que componen un cuerpo colegiado fue propuesto en el artículo 33 la posibilidad de votos disidentes o salvados razonados para propiciar un análisis más profundo y diversificado de las decisiones de los cuerpos.

- 210.** En cuanto a la naturaleza de los cuerpos colegiados del **INDOTEL** entendemos que no existe duda alguna de la misma, tomando en consideración que dicha figura surge a propósito del artículo 79 de la Ley General de Telecomunicaciones, la cual se complementa del reglamento orgánico y funcional de los cuerpos colegiados y el reglamento de solución de controversias entre usuarios y prestadores de servicios públicos de telecomunicaciones.
- 211.** A diferencia del arbitraje comercial, el que es llevado a cabo en materia de telecomunicaciones es propiciado por el regulador y por la libre voluntad de las partes en el momento en que deseen solicitarlo, no como en el arbitraje comercial que las partes contratan por adelantado que desean circunscribirse a un procedimiento arbitral en caso de surgir alguna controversia.
- 212.** En el caso del arbitraje ante **INDOTEL**, este en forma alguna es excluyente de un procedimiento jurisdiccional como sucede en el arbitraje comercial y en vista de que los cuerpos colegiados no conocen sobre daños y perjuicios un usuario determinado puede poseer dos procedimientos abiertos a la vez uno de solución de controversias ante **INDOTEL** y otro ante el tribunal de jurisdicción competente para temas de daños y perjuicios.

***Consideraciones a los argumentos presentados sobre el artículo 26. De la composición de los Cuerpos Colegiados.-**

- 213.** Que, sobre el particular, **RAMÓN SOTO** tiene a bien observar lo siguiente:

Dependiendo de la naturaleza del RDQ es deseable que los 3 miembros del CC sean de diferentes disciplinas, 1 abogado, 1 mercadeo / finanzas y 1 técnico, por lo menos debe haber 1 técnico y 1 abogado.

- 214.** Que, sobre el comentario realizado precedentemente, es importante señalar que la propuesta reglamentaria contenida en la resolución del Consejo Directivo núm. 031-2020 específica que la selección se realizará de conformidad con el Reglamento Orgánico Funcional de los Cuerpos Colegiados y es en esta reglamentación que señala lo de la diversidad disciplinaria, de manera particular en su artículo 16.1¹², el cual dispone, que: *la asignación de los RDQ se realice de acuerdo a las necesidades jurídicas, técnicas y económicas de cada RDQ.*

***Consideraciones a los argumentos presentados sobre el artículo 28. Convocatoria. Lugar de sesiones.-**

- 215.** Que, sobre el artículo 28, **CLARO** tiene a bien sugerir modificar la redacción de la manera siguiente:

¹² Reglamento orgánico funcional de los cuerpos colegiados del **INDOTEL**, aprobado mediante la resolución del Consejo Directivo Núm. 046-03, modificada parcialmente por la resolución núm. 054-03.

Es importante establecer aquí la documentación de las sesiones de trabajo de los Cuerpos Colegiados, por lo que sugerimos disponer el levantamiento de un acta sobre dichas sesiones.

REDACCION SUGERIDA:

28.1 *La Unidad de los Cuerpos Colegiados tendrá a su cargo la convocatoria de los miembros de los Cuerpos Colegiados, quienes se reunirán tantas veces sea necesario, para conocer y deliberar de manera conjunta, sobre el o los recursos que les sean asignados, en la fecha, hora y lugar que sea indicado. Las sesiones para conocer de los casos asignados podrán realizarse de modo presencial o por cualquier medio electrónico o digital, ya sea a través de llamadas telefónicas, video conferencias, entre otros, y deberá levantarse un acta para documentar el resultado de la jornada de sesión, las decisiones adoptadas o los avances del caso.*

- 216.** En la práctica se levantan actas contentivas de las declaraciones de las partes en cuanto a comparecencias personales se refiere, las cuales constan en el expediente de cada recurso de queja y pueden ser requeridas por cualquiera de las partes; sin embargo este Consejo Directivo estima procedente acoger de manera parcial la sugerencia realizada por **CLARO**, respecto a la redacción de este artículo, estableciendo que deberá dejarse constancia del resultado de cada sesión de trabajo indistintamente del medio a través del cual se realice. Estas constancias reposarán en el expediente del caso y se encontrarán disponibles a solicitud de cualquiera de las partes envueltas en la controversia. Viéndose los cambios reflejados en la versión definitiva del presente Reglamento.

***Consideraciones a los argumentos presentados sobre el artículo 29. De la Unidad de los Cuerpos Colegiados.-**

- 217.** Que, sobre este particular **RAMÓN SOTO** señaló en sus observaciones lo transcrito a continuación:

Debemos hacer uso de la tecnología, la sala de reuniones deberá contar con redes con acceso a las informaciones del RDQ. Además, debería disponer de una pantalla de por lo menos 30 pulgadas para mostrar las informaciones de los casos en discusión. Entidad paperless.

- 218.** Que este órgano regulador de las telecomunicaciones considera no procedente el argumento expuesto precedentemente como parte del reglamento. La idea de la propuesta regulatoria que hoy nos ocupa es eliminar la presencialidad de las actuaciones para eficientizar el conocimiento de las medidas y eliminar las eventualidades que pueden surgir con el traslado de las partes involucradas.

- 219.** Del mismo modo, la presencialidad será reservada para los casos en que sea estrictamente necesario, dependiendo de la naturaleza de la medida de instrucción ordenada por los Miembros del Cuerpo Colegiado o en caso de que el usuario reclamante no contare con los medios requeridos para comparecer al llamado de modo virtual.

***Consideraciones a los argumentos presentados sobre el artículo 34. Efectos de las decisiones de los Cuerpos Colegiados.-**

220. Que, sobre el particular, **CLARO** tiene a bien argumentar lo siguiente:

A los fines de hacer consistente con lo dispuesto en el artículo 37.1, sugerimos mejorar el texto con la siguiente modificación.

REDACCION SUGERIDA:

Las decisiones de los Cuerpos Colegiados, homologadas por el Consejo Directivo, serán ejecutorias desde el momento de su notificación a las partes

221. Que, por su parte **ALTICE** sugiere lo transcrito a continuación:

*Sugerimos completar el artículo haciendo referencia a que las decisiones de los Cuerpos Colegiados, **debidamente homologadas por el Consejo Directivo**, serán ejecutorias desde el momento de su notificación a las partes.*

222. Que entre los intereses principales de la modificación del Reglamento se encuentra el hacer más eficientes los procesos de resolución de controversias que afectan a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, en este sentido la propuesta regulatoria buscaba eliminar la obligatoriedad de homologar por parte del Consejo Directivo toda decisión que emanase de los Cuerpos Colegiados, con el objetivo de que el proceso no tuviese mayores dilaciones para las Partes afectadas y para dotar al mismo de celeridad.

223. Que tal y como señalamos previamente, en gran medida, la decisión de este Consejo Directivo estaba fundamentada en el principio de eficacia que se debe procurar en todos los procesos de carácter administrativo y mediante el cual se estipula que las autoridades administrativas correspondientes *removerán de oficio los obstáculos puramente formales, evitando la falta de respuesta a las peticiones formuladas, las dilaciones y los retardos*¹³.

224. La Ley General de Telecomunicaciones en su artículo 79 plantea que “*Las decisiones arbitrales homologadas por el órgano regulador no estarán sujetas, para ser ejecutorias, a los requisitos establecidos en los Artículos 1020 y 1021 del Código de Procedimiento Civil, y sólo podrán ser apeladas ante la Suprema Corte de Justicia*”. Si bien es cierto que ambas estipulaciones carecen de relevancia legal, toda vez que estos artículos han sido derogados y las reglas de apelación han sido modificadas por sentencia de la Suprema Corte de Justicia, la figura de la homologación de decisiones arbitrales (i.e. Cuerpos Colegiados) se mantiene, no obstante, el establecimiento de dicha homologación a cargo del Consejo Directivo, ha significado un proceso más largo y complejo que si dicha función se le encomienda a la Dirección Ejecutiva.

¹³ Artículo 3, numeral 6, Ley Núm. 107-13.

225. Que es importante señalar que entre las funciones del Director Ejecutivo del **INDOTEL**, se encuentran el *ejercer la representación legal del órgano regulador*¹⁴ y *ejercer las demás funciones que le encomiende el Consejo Directivo*¹⁵, se dispondrá establecer en el reglamento sujeto de la presente resolución la figura de la homologación de decisiones de Cuerpos Colegiados a cargo del Director Ejecutivo del **INDOTEL**, cumpliendo con los principios que rigen los procesos administrativos y que se encuentran estipulados en la citadas Leyes números 153-98 y 107-13.

***Consideraciones a los argumentos presentados sobre el artículo 37. De las notificaciones del pronunciamiento de los Cuerpos Colegiados.-**

226. Que, **JOSÉ ROBERTO BEJARÁN** expresó en sus observaciones en torno al artículo 37 de la Propuesta, lo siguiente:

Noto que en esta nueva versión del Reglamento, no se hace mención al proceso de Homologación de las decisiones de los CC por el Consejo Directivo y de la potestad de este Consejo de negar dicha homologación, así como los pasos que deben seguirse en el caso que una decisión sea devuelta por el Consejo Directivo.

227. Que, sobre este particular **VIVA** señaló en sus observaciones lo transcrito a continuación:

No queda claro en la redacción de la nueva disposición el tema de la “homologación de las decisiones de los Cuerpos Colegiados” por parte del Consejo Directivo, en la Resolución no se contempla la figura de la homologación en los mismos términos que en el Reglamento No. 013-17. Sin embargo, el artículo 37.1 habla de decisiones homologadas, pero no establece el procedimiento de homologación como si lo hace la Resolución No. 013-17 en su artículo 38. En consecuencia, entendemos necesario que permanezca la redacción del artículo 38 del Reglamento No. 013-17, a los fines de que las decisiones de los Cuerpos Colegiados sean validadas, muy especialmente, porque las mismas conllevan consecuencias jurídicas importantes.

228. Que, tal y como fue expuesto con anterioridad en la respuesta sobre el artículo 34, el proceso de homologación de las decisiones de los Cuerpos Colegiados por parte del Consejo Directivo del **INDOTEL** fue suprimido del procedimiento de solución de controversias en base a un análisis comparado de la regulación vigente, por lo tanto, no resulta necesario estipular ninguna disposición sobre el particular; por tanto la referencia a la homologación del artículo 38 será también suprimida para evitar confusiones y se rechaza la solicitud de **VIVA** en cuanto a la reintroducción del artículo sobre el proceso de Homologación de las decisiones de los cuerpos colegiados, toda vez que el principal efecto que surtía este proceso era el de agregar hasta 30 días hábiles a un procedimiento que busca hacer efectivos los derechos de los usuarios y las prestadoras;

***Consideraciones a los argumentos presentados sobre el artículo 39. Intervención del Consejo Directivo del INDOTEL.-**

229. Que sobre el artículo 39 de la propuesta normativa, **TRILEX LEGAL** señaló en su escrito de comentarios lo siguiente:

¹⁴ Artículo 37, literal a, Ley núm. 153-98.

¹⁵ Artículo 37, literal e, Ley núm. 153-98.

El artículo 39 del reglamento sobre “Efectos de las decisiones de los Cuerpos Colegiados” establece que: “Las decisiones de los Cuerpos Colegiados, homologadas por el Consejo Directivo del INDOTEL, serán ejecutorias y no estarán sujetas a los requisitos establecidos en los Artículos 1020 y 1021 del Código de Procedimiento Civil, de conformidad con la Ley.”

a) Los artículos 1020 y 1021 del Código de Procedimiento Civil dominicano fueron derogados por la Ley No. 489-08 sobre Arbitraje Comercial. Publicada en G. O. No. 10502, del 30 de diciembre de 2008.

ARTÍCULO 47 Ley No. 489-08.- Disposición Derogatoria General. Quedan derogados los Artículos 1003 hasta el 1028 del Código de Procedimiento Civil Dominicano y cualquier otra disposición legal que le sea contraria.

b) Por su parte, la Ley No. 181-09 modificó -entre otros- el artículo 17 de la Ley No. 50-87, de fecha 4 de junio de 1987, sobre Cámaras Oficiales de Comercio y Producción de la República, el cual establece en su párrafo II lo siguiente:

“Artículo 17.- Ejecutoriedad. Los laudos arbitrales dictados por el Tribunal Arbitral se adoptan por mayoría de votos, siendo preponderante el voto del Presidente del Tribunal en caso de empate. “Párrafo II.- Los laudos de los Centros de Resolución Alternativa de Controversias de las Cámaras de Comercio no están sujetos, para su ejecutoriedad, al proceso de reconocimiento previsto en los Artículos 41 y siguientes de la Ley sobre Arbitraje Comercial, No.489-08, de fecha 19 de diciembre del año 2008 y tendrán la misma fuerza ejecutoria que las sentencias dictadas en segundo grado de jurisdicción

c) En este caso creemos, que el proceso de homologación debe ser eliminado, sobre todo porque el control de legalidad de las decisiones de los cuerpos colegiados está a cargo del Tribunal Superior Administrativo.

d) Este proceso debe ser sustituido por un proceso de revisión a cargo de un órgano ejecutivo dependiente del Consejo Directivo del INDOTEL.

e) El Consejo Directivo dicta las directrices de política general y criterios a seguir por el órgano regulador; así como los reglamentos de alcance general y normas de alcance particular. Entonces, creemos lógico que el mismo órgano que crea la normativa, controle la correcta aplicación de la norma por parte de sus manos ejecutoras y sancionadoras (Unidad de Conciliación Conciliadores y Cuerpos Colegiados).

e) Ahora bien, para mantener la independencia de los conciliadores y árbitros, es necesario que las recomendaciones del Consejo Directivo no le sean impuestas de manera obligatoria a los conciliadores ni a los miembros de los cuerpos colegiados.

230. Que este Consejo Directivo valora las observaciones realizadas por **TRILEX LEGAL** en relación al artículo 39, de hecho tal y como señalan en sus comentarios esta nueva propuesta Reglamentaria contempla la eliminación del proceso de homologación de las decisiones de los Cuerpos Colegiados por parte del Consejo Directivo del **INDOTEL** y por lo tanto fue suprimido del procedimiento de solución de controversias, tal y como hemos señalado previamente; no obstante es importante señalar que siempre ha existido una

total independencia en el actuar y las decisiones que emiten los miembros en el conocimiento de los recursos de queja que les son asignados.

***Consideraciones a los argumentos presentados sobre el artículo 40. Entrada en vigencia.-**

231. Que finalizando con el análisis de los comentarios recibidos en torno a la consulta pública de la Resolución del Consejo Directivo núm. 031-2020, tenemos que de manera puntual sobre la entrada en vigencia, **ALTICE**, expone lo siguiente:

Solicitamos que el plazo para la entrada en vigencia de por lo menos nueve (9) meses contados a partir de la publicación de la resolución definitiva, esto de suerte de que podamos contar con el tiempo suficiente de hacer nuevos ajustes a los procesos y a la contratación y capacitación del personal de soporte.

232. Que, el Consejo Directivo, acoge parcialmente la solicitud de ampliación del plazo para la entrada en vigencia del citado reglamento, otorgando un plazo de cinco (5) meses a partir de la publicación en un periódico de circulación nacional del Reglamento por este Consejo Directivo;

233. Que, la aprobación de esta propuesta regulatoria ha agotado un extenso y transparente proceso de consulta pública, durante el cual fueron evaluadas las distintas propuestas de las partes que acreditaron interés.

IV. Textos Revisados. -

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, del 28 de julio de 2004;

VISTA: La Ley General de Protección del Consumidor o Usuario, núm. 358-05, del 19 de septiembre del 2005;

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

VISTA: La Ley núm. 489-08 sobre Arbitraje Comercial, que deroga en su totalidad los artículos 1020 y 1021 del Código de Procedimiento Civil Dominicano;

VISTAS: Las Resoluciones del Consejo Directivo del **INDOTEL**, núm. 001-02 de fecha 11 de enero de 2002, núm. 124-05 de fecha 25 de agosto de 2005, núm. 171-05 de fecha 3 de noviembre de 2005, núm. 129-06 de fecha 1 de agosto de 2006, núm.141-10 de fecha 19 de octubre de 2010, núm. 110- 12 modificada mediante las resoluciones núm. 003-13, 062-17 y 078-19, núm. 016-15 de fecha 8 de julio de 2015, núm. 013-17 de fecha 22 de febrero de 2017, 062-17 del 25 de octubre de 2017, núm. 070-19 del 11 de septiembre de 2019 y núm. 031-2020 del 20 de mayo 2020;

VISTO: El Decreto Presidencial número 258-18 que traza el Plan Nacional de Mejora Regulatoria, emitido en fecha 11 de julio de 2018, publicado en la Gaceta Oficial núm. 10913 del 13 de julio de 2018;

VISTAS: Las Recomendaciones del Consejo Nacional de Competitividad relativas al “Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”, remitidas al **INDOTEL** en el mes de julio de 2019, con motivo y en el marco del Plan Nacional de Mejora Regulatoria.

VISTOS: Los comentarios recibidos el 10 de julio de 2020, por parte de **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A. (CLARO)**, marcados con el número 203790;

VISTAS: Las observaciones realizadas por parte de **WIND TELECOM, S. A.**, en fecha 4 de agosto de 2020, marcado con el núm. 204784;

VISTOS: Los comentarios y observaciones realizadas por parte de **ALTICE DOMINICANA, S. A., (ALTICE)**, en fecha 5 de agosto de 2020, marcada con el número 204881;

VISTOS: Los comentarios y observaciones realizados por parte de **TRIOLOGY DOMINICANA, S. A., (VIVA)**, el 6 de agosto 2020, marcados con el número 204902;

VISTOS: Los comentarios recibidos el 6 de agosto de 2020, por parte del señor **RAMÓN SOTO** , marcados con el número 204916;

VISTAS: Las observaciones realizadas por parte de **TRILEX LEGAL**, en fecha 7 de agosto de 2020, marcado con el núm. 204956;

VISTOS: Los comentarios y observaciones realizadas por parte del señor **JOSÉ ROBERTO BEJARÁN**, marcados con el número 204960;

OÍDAS: Las exposiciones de **ALTICE, CLARO** y **VIVA** en la celebración de la Audiencia Pública efectuada el 23 de septiembre de 2020, en las instalaciones del auditorio del Centro Cultural de las Telecomunicaciones (CCT) del **INDOTEL**;

V. Parte dispositiva. -

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

RESUELVE:

PRIMERO: ACOGER parcialmente los comentarios presentados por **RAMÓN SOTO, TRILEX LEGAL, JOSÉ ROBERTO BEJARÁN, ALTICE, CLARO, VIVA** y **WIND TELECOM** con ocasión del proceso de Consulta Pública iniciado mediante la Resolución núm. 031-2020 de este Consejo Directivo y **DICTAR** el “**REGLAMENTO PARA LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS ENTRE LOS USUARIOS Y LAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES**”, 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 PARA LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS ENTRE LOS USUARIOS Y LAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES**” 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 un Reglamento de alcance general y de interés público.

TERCERO: OTORGAR un plazo de cinco (5) meses contados a partir de la fecha de publicación, para que la entrada en vigencia todas y cada una de las disposiciones contenidas en la presente resolución.

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.

Así ha sido aprobada, adoptada 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 veinticinco (25) del mes de noviembre 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

Hilda Patricia Polanco
Miembro del Consejo Directivo

Príamo Ramírez Ubiera
Miembro del Consejo Directivo

Pedro Domínguez Brito
Miembro del Consejo Directivo

Julissa Cruz Abreu
Directora Ejecutiva
Secretaria del Consejo Directivo

REGLAMENTO PARA LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS ENTRE LOS USUARIOS Y LAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES.

CAPÍTULO I. DEFINICIONES.

Artículo 1. Definiciones del Reglamento.

En adición a las definiciones establecidas en la Ley General de Telecomunicaciones núm. 15398, las expresiones y términos que se emplean en el presente Reglamento tendrán el significado que se indica a continuación.

- 1. Acta de Conciliación:** Contiene todas las informaciones recibidas por ambas partes tanto del usuario como de la prestadora, con los acuerdos arribados en la etapa de conciliación del recurso de queja.
- 2. Acta de Remisión a los Cuerpos Colegiados:** Documento que elabora el Departamento de Conciliación de la Dirección de Protección al Usuario (DPU), cuando luego de recibir las respuestas de las partes (usuario y prestadora) y haber agotado el proceso de conciliación, no logra alcanzar algún acuerdo y estos deciden que su caso sea ventilado ante los Cuerpos Colegiados del INDOTEL. En dicha acta, se detallará el proceso agotado y se anexará al expediente la respuesta recibida de la prestadora y del usuario, así como todas las evidencias que éstos aporten y los intercambios de comunicación del Departamento de Conciliación de la Dirección de Protección al Usuario (DPU) con las partes.
- 3. Avería:** Interrupción temporal del servicio, general o parcial, independientemente de que se produzcan por causas internas o externas a la prestadora.
- 4. Calidad del Servicio (QoS, Quality of Service):** La totalidad de las características de un servicio de telecomunicaciones que determinan su capacidad para satisfacer las necesidades explícitas e implícitas del usuario del servicio; conforme con la recomendación UIT-T E.800. Esas características deben ser observables o mensurables.
- 5. Calificación:** Es el proceso interno previo a la formalización de un CPF, o gestión de un CD o CQ, que posee como objetivo principal verificar que las reclamaciones interpuestas no posean vicios de forma o de fondo que pudieren constituir inadmisibilidades o incorrecta tipificación del tipo de caso a gestionar. La función de Pre Calificación será ejercida por la Gerencia de Tramitación y Conciliación del INDOTEL.
- 6. Cancelación del servicio:** Inhabilitación total del servicio contratado, la cual podrá efectuarse por solicitud directa del usuario titular o su representante autorizado o por la prestadora ante el incumplimiento de las obligaciones por parte del usuario titular, ante una imposibilidad técnica de continuar prestando el servicio o por cualquier causa atendible establecida y pactada en los términos del contrato de servicio.
- 7. Caso de Denuncia (CD):** Requerimiento interpuesto por el usuario titular o su representante autorizado por ante el Departamento de Asistencia al Usuario de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (DAU), ante la alegada violación a una disposición establecida en la Ley o en las reglamentaciones, resoluciones o disposiciones emitidas por el INDOTEL.

- 8. Caso de Información (CI):** Solicitud que realiza un usuario ante el Departamento de Asistencia al Usuario de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (DAU), a fin de obtener información en relación a cualquier tema respecto a las telecomunicaciones o la remisión que realiza el usuario de cualquier documentación o requerir copia certificada de algún caso que reposa en los archivos del INDOTEL. De igual modo, será considerado como un caso de información, cualquier solicitud efectuada por usuarios que no sea competencia del INDOTEL. En estos casos y dentro de las posibilidades del Departamento de Asistencia al Usuario de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (DAU), el usuario será orientado hacia la entidad competente.
- 9. Caso de Pre Formalización (CPF):** Es el proceso previo a la formalización de un Recurso de Queja, mediante el cual se realiza la gestión para la solución inmediata del inconveniente planteado por el usuario titular o su representante autorizado ante el Departamento de Conciliación. En caso de no resolverse el inconveniente reclamado en el tiempo y forma establecidos en el presente reglamento, se procederá a elevar el RDQ, cuando aplique.
- 10. Caso de Queja (CQ):** Requerimiento interpuesto por el usuario titular o su representante autorizado por ante el Departamento de Asistencia al Usuario de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (DAU), ante la alegada violación de una de las disposiciones sobre el procedimiento de solución de controversias entre usuarios y prestadoras establecidas en el presente Reglamento o al Reglamento Orgánico Funcional de los Cuerpos Colegiados.
- 11. Caso referido a la Prestadora:** Caso mediante el cual el usuario presenta ante el DAU los inconvenientes que le afectan respecto a un servicio de telecomunicación, siendo el usuario orientado sobre el procedimiento de reclamo y los plazos que, de acuerdo al presente reglamento, deben cumplir para asentar una reclamación por ante su prestadora de servicios y en caso de que el usuario decida formalizar su caso ante el INDOTEL.
- 12. Cuerpos Colegiados (CC):** Órgano colegiado que tiene la atribución legal de conocer y resolver las diferencias que sean sometidas por el usuario, una vez agotada por éste la fase de reclamación por ante la prestadora correspondiente.
- 13. Departamento de Asistencia al Usuario de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (DAU):** Órgano interno del INDOTEL que tiene por objetivo canalizar los reclamos que pudieran presentar los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones en razón de la violación de sus derechos o por inconformidad con los servicios brindados por la prestadora, así como brindar servicios de orientación a dichos usuarios.
- 14. Departamento de Conciliación:** Es el departamento de la Dirección de Protección al Usuario que tiene como objetivo procurar la búsqueda de soluciones a conflictos entre prestadoras y usuarios, sin necesidad de llegar a instancias jurídicas formales, procurando analizar, investigar y conciliar entre los usuarios que han interpuesto reclamaciones en el DAU en contra de las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, a fin de que los casos sean solucionados.

- 15. Departamento de Tramitación de Denuncias:** Es el departamento encargado de recibir, gestionar y solucionar todos los tipos de denuncias incluyendo aquellas asentadas por concepto de calidad en el servicio y avería.
- 16. Descargar:** Acción que consiste en deducir montos facturados por las prestadoras de servicios de telecomunicaciones que no son reconocidos por los usuarios, siempre que se demuestre que hubo un error en la facturación.
- 17. Dirección de Protección al Usuario (DPU):** Órgano del INDOTEL, encargado de la difusión de las normas y acciones reguladoras tendentes a garantizar el respeto a los derechos de los usuarios, por parte de las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones.
- 18. Factura:** Es todo documento físico o digital mediante el cual la prestadora da a conocer al usuario los consumos recurrentes y no recurrentes, correspondientes a los diferentes servicios contratados o consumidos. En los casos de servicios contratados bajo la modalidad de prepago, se considerará factura el reporte emitido a solicitud del usuario que contiene el detalle de las recargas realizadas en su servicio durante los últimos sesenta (60) días calendario.
- 19. Gerencia de Tramitación y Conciliación:** Es el departamento que se encarga de verificar los potenciales CPFs y gestionar los CD y los CQ, así como direccionar el tipo de caso de que se trate al Departamento correspondiente. De igual modo, la indicada gerencia tiene como objetivo verificar que las reclamaciones interpuestas por los usuarios no posean vicios de forma o de fondo que pudieren constituir inadmisibilidades o incorrecta tipificación del tipo de caso a gestionar.
- 20. INDOTEL:** Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones, órgano regulador de las telecomunicaciones de la República Dominicana.
- 21. Ley:** Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98, promulgada por el Poder Ejecutivo en fecha 27 de mayo de 1998.
- 22. Prestadora:** Persona jurídica facultada por la Ley y autorizada por el INDOTEL, para la explotación de servicios públicos de telecomunicaciones, que controle, administre, opere, maneje, provea o revenda en todo o en parte cualquier línea, sistema o servicio de telecomunicaciones en el país.
- 23. Publicidad engañosa:** Todo tipo de publicidad, cuyo contenido pueda inducir a error, engaño o confusión al usuario, actual o potencial, en cuanto a las características, condiciones de prestación y comercialización, incluyendo el precio o la calidad del producto o servicio ofrecido o bien incurra en exageraciones, falsedades en la información necesaria para conocer las propiedades de éste, sin que la anterior enumeración tenga carácter limitativo, sino puramente enunciativo.
- 24. Reclamación (queja o reclamo):** Requerimiento que podrá interponer el usuario titular o su representante autorizado ante la prestadora para manifestar su inconformidad o queja por cualquier situación relativa a los servicios públicos de telecomunicaciones contratados; igualmente para los fines del presente reglamento se entiende como reclamación cualquier

código, numeración o número de control dado por la Prestadora ante un requerimiento, solicitud o reporte presentado por el usuario titular o su representante autorizado.

25. Reclamante: Persona natural o jurídica que interpone la reclamación o recurso.

26. Recurso de Queja (RDQ): Son las reclamaciones interpuestas por los usuarios ante el INDOTEL, a través del Departamento de Asistencia al Usuario de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (DAU), en torno al servicio que mantiene contratado con una determinada prestadora.

27. Reglamento: La presente reglamentación.

28. Representante autorizado: Persona que, sin ser el usuario titular de un determinado servicio de telecomunicaciones, ha sido autorizada mediante documentación emitida y firmada por el usuario titular del referido servicio para representarle como si fuera él mismo, en todos los actos legales que contempla este Reglamento.

29. Suspensión del servicio: Interrupción temporal del servicio, el cual puede ser propiciado por la prestadora ante la falta de pago de la facturación o por cualquier otra causa prevista en las normas aplicables a la materia.

30. Suspensión injustificada: Cualquier interrupción en el servicio propiciada por la prestadora de un servicio que no presente en su balance deuda en atraso o que el mismo no refleje un consumo irregular que pudiere resultar en un uso fraudulento del servicio o que no tenga justificación contractual o legal.

31. Traslado del servicio: Cambio de ubicación de un servicio que se realiza a solicitud del usuario titular o su representante autorizado, siempre que sea técnicamente posible y realizando el pago que corresponda.

32. Unidad de los Cuerpos Colegiados: Órgano interno del INDOTEL, perteneciente a la Dirección de Protección al Usuario que tiene a su cargo la coordinación y apoderamiento de los Cuerpos Colegiados a los fines de que estos conozcan los Recursos de Queja.

33. Usuario: Persona física o jurídica que accede de forma eventual o continua, a un servicio público de telecomunicaciones.

34. Usuario titular del servicio: Persona física o jurídica que ha celebrado un contrato verbal o escrito de prestación de servicios públicos finales de telecomunicaciones, con una prestadora de dichos servicios.

CAPÍTULO II. DISPOSICIONES GENERALES.

Artículo 2. Del alcance.

2.1. El presente reglamento constituye el marco reglamentario que se aplicará en todo el territorio nacional, para:

- a) El establecimiento de las normas y procedimientos que deberán aplicarse a la reclamación que formule el usuario en contra de la prestadora de uno o más servicios públicos de telecomunicaciones y que se suscite con ocasión de la prestación de dichos servicios.
- b) Regular la intervención del órgano regulador en aquellos casos en los que se compruebe que el derecho del usuario está siendo vulnerado de conformidad con la Ley.

2.2. Este Reglamento deberá ser interpretado de conformidad con la Ley y las regulaciones dictadas por el INDOTEL.

Artículo 3. Del objeto.

El presente reglamento tiene por objeto prevenir y dirimir las controversias o conflictos surgidos entre usuarios y prestadoras de servicios públicos de las telecomunicaciones.

Artículo 4. Asuntos susceptibles de reclamación.

4.1 Sin que la siguiente lista tenga carácter limitativo, constituyen asuntos susceptibles de reclamación y en consecuencia, materia del presente Reglamento, aquellos relativos a: el cumplimiento efectivo respecto a la provisión del servicio, a una facturación acorde a lo consumido y en ocasión al contrato de servicio, alegada contratación fraudulenta, instalación, activación o cancelación, traslado, suspensión o corte, retiro, averías, problemas de calidad en el servicio, falta de entrega o entrega tardía de la factura, si aplica, en el domicilio del usuario o en su dirección electrónica si el usuario así lo autoriza y en general, cualquier reclamo o queja basado en el servicio brindado, excepto reclamaciones de indemnización por daños y perjuicios.

4.2 A los fines del presente artículo se considera “problema de calidad en el servicio”, aquella irregularidad en la prestación de éste, que derive del inadecuado funcionamiento de la red, tales como: comunicación imperceptible, intermitencia, ruido, interferencia en la línea, señales borrosas y la imposibilidad o dificultad de recepción de la señal y su contenido; degradación de la velocidad de transferencia de datos (siempre y cuando no se trate de casos en los cuales el usuario haya consumido la totalidad de su paquete de datos), o bien de escuchar o hacerse escuchar, pérdida de audio, entre otros. Igualmente se considera problema de calidad de los servicios la inadecuada atención al usuario, la dilación en la corrección de averías y en la recepción de quejas y, en general, cualquier dificultad que impida que la prestación del servicio se realice conforme con las condiciones acordadas entre el usuario y la prestadora y los requisitos establecidos por el INDOTEL.

CAPÍTULO III. RECLAMO DEL USUARIO POR ANTE LA PRESTADORA.

Artículo 5. De la obligatoriedad del proceso ante la Prestadora.

5.1 El usuario que desee reclamar faltas en la provisión del servicio deberá recurrir, en primer término, a la prestadora con la que ha contratado el servicio objeto de reclamación. Dicha prestadora será responsable frente al usuario titular o su representante autorizado y frente al INDOTEL, de atender y procesar gratuitamente toda reclamación relativa a la prestación del servicio que le presenten en tiempo hábil, conforme a los principios establecidos en la Constitución y las leyes aplicables, so pena de exponerse a las sanciones establecidas en el Capítulo XIII de la Ley.

5.2 No se podrá apoderar al INDOTEL de ningún reclamo, sea éste un RDQ, CD o CQ, sin haber agotado previamente la vía ante la prestadora, de conformidad con las disposiciones del presente reglamento, con excepción de aquellos Casos de Denuncia que se encuentren fuera del ámbito de aplicación del presente Reglamento.

Artículo 6. Reclamo ante la prestadora.

La reclamación podrá ser presentada por: (i) el usuario titular del servicio; o (ii) un representante autorizado por el usuario titular.

Artículo 7. De la representación por abogado.

7.1 No será necesaria ni obligatoria la representación o intervención de abogado en el proceso de reclamación ante la prestadora de los servicios públicos de telecomunicaciones, sin embargo, el reclamante que así lo desee podrá, a sus expensas, hacerse representar por un abogado.

7.2 En ningún caso interpuesto ante el DAU, podrá existir condenación u obligación para la prestadora de cubrir costos, honorarios profesionales o costas legales resultantes de gestiones o diligencias iniciadas por el usuario titular o su representante autorizado, en ocasión de una reclamación por ante ésta.

Artículo 8. Del gasto del procedimiento.

De conformidad con la Ley, la reclamación que se interponga en virtud del presente Reglamento se efectuará de manera gratuita y no estará sujeta al pago de derecho de ningún tipo a la prestadora.

Artículo 9. De la forma de presentación.

9.1 La reclamación se podrá presentar personal, por teléfono, a la dirección o línea telefónica que habilite la prestadora para estos fines. Asimismo, la prestadora podrá, si lo considera conveniente, habilitar otro medio de recepción de la queja, siempre que esto permita al reclamante obtener una constancia de la interposición de la misma.

9.2 Toda prestadora deberá proveer por cualquier medio, el número de identificación de la reclamación, el nombre completo de la persona que lo atendió (cuando la reclamación se presentare con la interacción de un representante), fecha de interposición de ésta y el concepto. En caso de que el usuario solicite ante un centro de atención un comprobante impreso del reclamo asentado, la prestadora tendrá la obligación de proporcionarle el mismo. El no suministro

por parte de la prestadora del nombre del representante que atendió al usuario, no impedirá el asentamiento del caso ante el INDOTEL.

9.3 La provisión del número de identificación citado en el artículo anterior, quedará bajo la responsabilidad de la prestadora.

9.4 El incumplimiento de las disposiciones del artículo 9.2 dará lugar a que el INDOTEL ejerza las facultades sancionadoras que le confiere la Ley.

Artículo 10. Del plazo de presentación.

10.1 El plazo para la presentación de la reclamación por ante la prestadora es de tres (3) meses, contados a partir de la notificación del hecho que genera la controversia, exceptuando aquellos casos en que se produzca un robo de identidad, situación que dará lugar a que el usuario que ha sido perjudicado, tenga la posibilidad de interponer su reclamo a partir de que tenga conocimiento del hecho sin que para esto exista un plazo de prescripción.

10.2 Para los casos distintos a robo de identidad, cuando la Dirección de Protección al Usuario se percate de que han sido asentados casos en inobservancia del plazo indicado en el párrafo que antecede, dicha Dirección procederá a pronunciar de oficio la prescripción de la acción.

10.3 Cuando se trate de una reclamación sobre facturación, se presume que el usuario titular o su representante autorizado tiene como punto de partida para interponer su reclamo, la fecha establecida en la factura como último día hábil para el pago del servicio facturado.

10.4 El pago por parte del usuario reclamante del monto impugnado, no tendrá ninguna consecuencia en cuanto a la continuación del proceso ante ningún organismo del INDOTEL.

Artículo 11. Del acceso a los documentos relativos a la reclamación.

El usuario titular o su representante autorizado tendrán derecho, en cualquier momento, a solicitar información sobre el estado de su reclamación. Es obligación de la prestadora permitirle el acceso a las informaciones y documentos relativos a la reclamación presentada. Para ello podrá expedir, por única y primera vez de forma gratuita, la copia física de los documentos e informaciones que le sea solicitada. Las prestadoras podrán habilitar el acceso a los mismos de manera electrónica, permitiéndoles descargarlos por vía de su página Web o enviándolos al cliente por correo electrónico a su solicitud.

Artículo 12. De la decisión sobre la reclamación.

12.1 La decisión de la reclamación interpuesta por el usuario debe ser comunicada por la prestadora a través de cualquier medio, en un plazo que no excederá los quince (15) días calendario en los casos de facturación y siete (7) días calendario, para todos los demás casos susceptibles de reclamo. Cuando el reclamante así lo solicite, la prestadora deberá notificar por escrito, de forma impresa, en la Oficina o Centro de Atención elegido por el usuario, su decisión sobre la reclamación recibida.

Párrafo: En aquellos casos donde la prestadora de servicios otorgue una fecha compromiso con un plazo menor a los indicados en el presente artículo para dar respuesta a la reclamación (la

cual debe estar contenida en la pantalla de reclamo o en el comprobante remitido a los usuarios), el cómputo de los plazos administrativos iniciará a partir del vencimiento de la fecha compromiso.

12.2 Queda a cargo de la prestadora comprobar la fecha de entrega de la notificación de respuesta citada en el párrafo anterior. En ausencia de esta prueba, se tomará como buena y válida la fecha indicada por el usuario de haber recibido la misma.

12.3 El usuario titular o su representante autorizado que hubiere presentado una reclamación por ante una prestadora y transcurrido los plazos dispuestos en el artículo 12.1 de este Reglamento, no haya obtenido respuesta por parte de ésta, podrá dirigirse al INDOTEL y presentar su reclamación según el motivo que se corresponda, sin necesidad de esperar que intervenga la decisión de la prestadora sobre el reclamo presentado.

12.4 Luego de vencido el plazo que se le otorga a la prestadora para dar o ejecutar su decisión a la reclamación interpuesta, el usuario titular o su representante autorizado tendrá un plazo de cuarenta y cinco (45) días calendario para apoderar al INDOTEL de su caso. La inobservancia del plazo expresado en el presente artículo tendrá los mismos efectos que se citan en el artículo 10.2 del presente reglamento.

Artículo 13. De las condiciones para la interposición.

13.1 La prestadora no podrá negarse a recibir reclamaciones, ni condicionar la atención de las mismas al pago previo del monto o suma objeto del reclamo.

13.2 En los casos en que la reclamación se origine por la disconformidad del usuario titular con la facturación, la prestadora no podrá, mientras se tramita la reclamación, exigir el pago de lo reclamado, proceder al corte o desconexión del servicio o poner término al contrato por el no pago del monto objeto del reclamo, salvo que dicha suspensión se fundamente en causas ajenas y distintas a las situaciones, deudas o inconformidades sujetas al reclamo del usuario.

13.3 En los casos de reclamación sobre facturación en que existan valores pendientes de pago fuera del monto reclamado, el usuario deberá proceder al pago de los mismos a título de abono a cuenta, dentro del plazo establecido para estos fines en la factura.

13.4 La interposición de un reclamo frente a la prestadora, no exime al reclamante de su obligación de pagar por concepto de consumos de servicios realizados, con posterioridad al reclamo.

13.5 Si la reclamación por facturación es rechazada por la prestadora, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 23 del presente Reglamento, la prestadora podrá establecer un cargo por concepto de mora sobre el monto reclamado por el usuario titular o su representante autorizado, correspondiente al período de evaluación de la reclamación. El total del cargo por mora no podrá exceder el equivalente a la mitad de los días transcurridos durante la evaluación de la reclamación, sin que en ningún caso pueda exceder los quince (15) días calendario.

13.6 Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 23, el usuario titular o su representante autorizado tendrá un plazo de quince (15) días calendario, a contar desde la fecha de la recepción de la notificación por parte de la prestadora del rechazo de la reclamación por facturación, para

pagar el monto adeudado y la mora aplicable, conforme el artículo 13.5. En caso de no pagar el monto total en el plazo indicado, la prestadora podrá computar un cargo adicional por mora diario sobre el monto total adeudado, por cada día de retraso en el pago, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 13.7, 13.8, 13.9 y 13.10 de este reglamento.

13.7 Cuando las condiciones de prestación y competencia en el mercado así lo requieran, el Consejo Directivo fijará mediante Resolución, la tasa máxima que la prestadora podrá cobrar al usuario, por concepto de mora. En ese caso, la tasa a ser utilizada, será la que resulte menor al dividir por día la tasa de la prestadora o la mensual establecida por el Consejo Directivo.

13.8 La tasa fijada por el Consejo Directivo será aplicable una vez transcurridos treinta (30) días calendario desde la fecha de la publicación de la correspondiente resolución, en un diario de circulación nacional.

13.9 Aun en el caso en que la tasa máxima de mora sea fijada por el Consejo Directivo, la prestadora podrá, si así lo desea, cobrar al usuario titular o su representante autorizado una tasa por mora inferior a la fijada por la vía reglamentaria por el órgano regulador.

13.10 En los casos en que el usuario titular no presente alguna reclamación ante la prestadora y no proceda al pago del monto adeudado, a partir del vencimiento de la fecha límite de pago fijada en la factura, la prestadora podrá computar un cargo por mora diario, sobre el monto adeudado por cada día de retraso en el pago, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 13.5, 13.6, 13.7 que anteceden.

13.11 La prestadora no podrá suministrar información crediticia del usuario titular a terceros en relación con los montos reclamados, ni afectar el historial crediticio del usuario hasta tanto no sea resuelta la reclamación de que se trate, so pena de ser sancionada por el Consejo Directivo del INDOTEL.

Artículo 14. De la difusión del procedimiento.

14.1 Es obligación de la prestadora difundir e informar al usuario sobre el derecho que le asiste de reclamar ante la prestación del servicio contratado en las condiciones establecidas por la Ley y este Reglamento; así como los requisitos, plazos y forma de presentación de las reclamaciones y del proceso de atención de las mismas.

14.2 Los requerimientos mínimos para la interposición de reclamos que deberán ser provistos por la prestadora a sus usuarios, serán aquellos contenidos en los artículos 5.1, 9, 10, 12, 19 y 22 de este Reglamento.

14.3 La prestadora deberá colocar permanentemente en lugares visibles para los usuarios, carteles, folletos o afiches de orientación en sus oficinas comerciales de servicio al cliente y en las oficinas de los distribuidores autorizados de sus servicios. También deberá incluir cada cuatro (4) meses, material informativo al respecto en la factura que reciba el usuario titular y permanentemente en su oficina virtual o página Web, explicando brevemente los derechos que les asisten a los mismos, así como detallando el procedimiento de reclamación y sus plazos.

14.4 La prestadora deberá remitir al INDOTEL, vía la DPU, dentro de los quince (15) días calendarios subsiguientes a su puesta en circulación, ejemplares de los carteles, folletos y

afiches de orientación que confeccione, en cumplimiento del artículo 14.3 del presente Reglamento.

14.5 Es obligatorio para la prestadora proveer a todo usuario titular al momento de la contratación del servicio, la información especificada en los artículos 14.1 y 14.2 de este Reglamento.

CAPÍTULO IV. DEL REGISTRO DE LA RECLAMACIÓN

Artículo 15. Del contenido del registro.

15.1 El registro de la reclamación por parte de la prestadora deberá contener la siguiente información:

1. Número de identificación del reclamo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 9.2 del presente Reglamento;

2. Datos generales del reclamante, a saber:

- Para las personas físicas: nombre, apellido, cédula de identidad y electoral o pasaporte, carnet de regularización migratoria, domicilio y números de teléfonos o correo electrónico, si los tuviere.
- Para las personas morales: nombre, domicilio y asiento social, número de registro nacional del contribuyente (RNC), nombre del representante que realiza la reclamación y números de teléfonos (o correo electrónico, si los tuviere);

2.1 La prestadora deberá llevar un registro de la reclamación presentada por su usuario titular o su representante autorizado y conservar éstos durante un (1) año, contados a partir de la fecha de su recepción, incluyendo las facturas que pudieran encontrarse asociados a la reclamación. Sin perjuicio de lo anterior, en los casos en que las decisiones de la prestadora sean recurridas por ante el INDOTEL, el registro correspondiente a dicho caso deberá ser mantenido hasta tanto intervenga una decisión definitiva sobre los mismos. De igual modo, deberán de conservarse por un período mínimo de un (1) año los contratos contados a partir de su finalización.

3. Fecha de presentación de la reclamación;

4. Objeto de la reclamación;

5. Monto reclamado, si corresponde y especificar si se trata de un monto de facturación recurrente o un consumo específico;

6. Documentos anexos a la reclamación, si los hubiere.

15.2 La prestadora está obligada a tomar todas las medidas necesarias para la conservación de los expedientes de reclamos, evitando que éstos sean adulterados, modificados o destruidos, total o parcialmente, durante el período indicado en el numeral 2.1 del artículo 15.1 del presente Reglamento.

15.3 La prestadora deberá presentar al INDOTEL, vía DPU, en formato electrónico, un reporte trimestral dentro de los quince (15) días calendario siguientes al término de cada trimestre, el cual deberá contener lo siguiente:

- a) En valor absoluto: i) concepto u objeto del reclamo interpuesto; ii) totalidad de reclamaciones recibidas en el trimestre; y, iii) el número de reclamaciones recibidas por mes; iv) cantidad de reclamaciones solucionadas y pendientes por mes; y
- b) En valores porcentuales: i) detalle de las reclamaciones por tipo de servicio y/o producto realizadas por los usuarios, clasificadas por zona geográfica; y, ii) porcentaje de casos solucionados y pendientes.

15.4 El INDOTEL podrá publicar el reporte trimestral de reclamaciones en el portal de internet de la institución o en cualquier medio que considere pertinente, conforme el carácter público que se le otorga a dicha información.

15.5 Luego de finalizar el procedimiento de un recurso, el INDOTEL sólo estará obligado a la conservación de la documentación del mismo, por un período de un (1) año contado a partir de la notificación a las partes de la resolución que pone fin al proceso administrativo.

CAPÍTULO V. DE LA INTERPOSICIÓN DE CASOS ANTE EL INDOTEL.

Artículo 16. Caso de Información (CI).

El usuario podrá tramitar un Caso de Información (CI) ante el DAU del INDOTEL, en los casos siguientes:

- a) Cuando solicite información sobre cualquier tema relacionado a las telecomunicaciones;
- b) Cuando suministre documentación o información con la finalidad de completar un expediente ya existente;
- c) Cuando requiera información sobre el procedimiento para interponer una denuncia, ante el INDOTEL, así como también ante las instituciones del orden público con facultad para llevar a cabo investigaciones sobre hechos ocurridos a través de medios de telecomunicación.

Artículo 17. Interposición de reclamos.

17.1 El usuario titular o su representante autorizado podrá interponer un reclamo ante el DAU a través de cualquier medio disponible por el INDOTEL. Si el usuario reclamante no es el usuario titular, el representante autorizado deberá depositar en el DAU constancia escrita de la autorización del usuario titular y los documentos detallados en el artículo siguiente del presente reglamento.

17.2 Al momento de la recepción del reclamo, se procederá a completar un registro con los datos del reclamante y los documentos que se exige para tales fines por el INDOTEL, que serán remitidos por el DAU a la DPU, conjuntamente con cualquier otra información adicional.

17.3 Toda documentación que el usuario quiera hacer valer en su reclamo, debe ser remitida por cualquier vía el mismo día del apoderamiento ante el DAU o en su defecto, en cualquier otra instancia del proceso ante el INDOTEL, cuando requiera remitir una documentación adicional o cuando le sea solicitada. El INDOTEL deberá notificar dicha documentación a la prestadora en un plazo no mayor a tres (3) días hábiles, a fin de no vulnerar el derecho de defensa de la prestadora.

Párrafo: Para documentos depositados por la prestadora deberá informársele al usuario a fin de respetar su derecho de defensa y siempre que esto se haga, la prestadora podrá en cualquier etapa del proceso ante INDOTEL, depositar los documentos que quiera hacer valer.

Artículo 18. Del contenido de los formularios para interponer los casos ante el DAU.

Las informaciones recogidas por el DAU en el registro para asentar el caso de que se trate, serán como mínimo las siguientes:

- a) Número de identificación del caso asignado por el DAU;
- b) Datos generales del reclamante, a saber:
 1. Para las personas físicas: nombre, apellidos, número de cédula de identidad y electoral, pasaporte o carnet de regularización migratoria, domicilio y números de teléfonos o correo electrónico, si los tuviere).
 2. Para las personas morales: nombre, domicilio y asiento social, copia del Registro Mercantil, número de registro nacional del contribuyente (RNC), nombre del representante que interpone el caso o recurso y números de teléfonos o correo electrónico, si los tuviere;
- c) Nombre de la prestadora contra la que se interpone el caso;
- d) Fecha de presentación de la reclamación ante la prestadora;
- e) Número de la línea o del contrato objeto de reclamo; así como también el número de la reclamación asignado por la prestadora y nombre y cargo del empleado de la prestadora que recibió la reclamación; (en caso de no contar con esta información no será un motivo para que el DAU no proceda con el asentamiento del caso). El INDOTEL podrá requerir estas informaciones a la prestadora en cualquier fase del proceso. Si no existiere un reclamo asentado ante la prestadora sobre la situación reclamada por el usuario, el DAU procederá a solicitar a la prestadora el asentamiento del mismo y a notificar al usuario respecto al curso y resultado de dicho reclamo ante la prestadora y, si el resultado no le fuere satisfactorio, entonces procedería con el asentamiento_ante el DAU y puesta en curso del caso de que se tratara.
- f) Fecha en que fue comunicada al reclamante la decisión de la prestadora, cuando aplique;
- g) Objeto de la reclamación;

- h) Monto reclamado, si corresponde, así como copia de la factura del servicio de telecomunicación objeto de la reclamación y de los recibos de pago en caso de que hubiere;
- i) Documentos adicionales que sirvan de apoyo a sus pretensiones, si los hubiere. La indisponibilidad de parte de la información indicada no impedirá la tramitación de la solicitud, conforme criterio de la Dirección de Protección al Usuario.

Artículo 19. Del Caso de Pre Formalización (CPF).

19.1 Calificación. Una vez asentado el caso por ante el DAU, el mismo será verificado por la Gerencia de Tramitación y Conciliación, quien canalizará el caso al departamento correspondiente, sea este el Departamento de Conciliación o el Departamento de Tramitación de Denuncias.

Párrafo: Los casos recibidos por la Gerencia de Conciliación y Tramitación de Denuncias serán remitidos al departamento correspondiente siempre que se haya completado el procedimiento de reclamo ante la prestadora y luego de que la misma no haya solucionado el inconveniente dentro de los plazos de quince (15) días calendario para los casos de facturación y siete (7) días calendario para los demás casos susceptibles de reclamo o ante la negativa del asentamiento de reclamo por parte de la prestadora al usuario. Si el usuario contacta al DAU antes de haber presentado el reclamo ante la prestadora o del vencimiento del plazo que ésta dispone para dar respuesta por escrito o solución a su reclamo, se tramitará como un Caso Referido a Prestadora.

19.2 Del caso de Pre Formalización (CPF): Una vez vencidos los plazos de respuesta por parte de la prestadora a los inconvenientes relacionados a facturación y otros motivos de reclamo, la Gerencia de Tramitación y Conciliación procesará el caso al Departamento de Conciliación en un plazo no mayor de dos (2) días hábiles contados a partir de la recepción del mismo por parte del DAU a los fines de que el Departamento de Conciliación requiera las informaciones y documentaciones preliminares tendentes a dirimir el conflicto entre las partes con antelación a la formalización del caso como un RDQ en los casos en que corresponda.

Párrafo: El Departamento de Conciliación una vez recibido el caso por parte de la Gerencia de Tramitación y Conciliación contará con un (1) día hábil para notificar a la prestadora correspondiente de la existencia del CPF y requerir cualquier información preliminar que estimare pertinente. La prestadora contará a su vez con tres (3) días hábiles para responder a los requerimientos del Departamento de Conciliación. Vencido el plazo de los tres (3) días hábiles, el Departamento de Conciliación contará con un (1) día hábil para notificar la respuesta obtenida de la prestadora al usuario reclamante.

19.3 Si luego de agotados los plazos que anteceden, contados a partir de la interposición del CPF, la prestadora no resuelve el inconveniente de que se trate en el caso previamente expuesto, se procederá a notificar al usuario que se elevará de manera inmediata, sin más prórroga, el correspondiente RDQ ante el INDOTEL.

Artículo 20. Casos de Denuncia (CD).

20.1 Casos de Denuncia (CD). Se elevará un Caso de Denuncia (CD) ante la denuncia de una avería o problemas de calidad en el servicio o ante la alegada violación a una disposición establecida en la Ley o en las reglamentaciones, resoluciones o disposiciones emitidas por el INDOTEL.

20.2 Remitido el caso desde el DAU hasta la Gerencia de Tramitación y Conciliación y determinado que dicho caso corresponde a un CD por avería o por calidad en el servicio, el mismo será remitido al Departamento de Tramitación de Denuncias en un plazo no mayor de un (1) día hábil contado a partir de la recepción del caso por parte del DAU, y una vez recibido el caso por el Departamento de Tramitación de Denuncias, el representante apoderado del caso contará con un plazo no mayor de tres (3) días hábiles, en el cual notificará mediante cualquier medio fehaciente con acuse de recibo y copia del registro completado por el DAU a la prestadora el asentamiento del CD y procederá a solicitar la información que considere pertinente para la solución del inconveniente.

20.3 En el caso de los CD por otro motivo distinto de calidad en el servicio y avería, tan pronto sean recibidos por el DAU serán asignados al Departamento de Tramitación de Denuncias, el cual procederá a gestionar el caso correspondiente.

20.4 Luego de haberse notificado a la prestadora el correspondiente CD por motivo de avería o calidad en el servicio, el mismo deberá solucionarse en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles contados a partir del requerimiento de información efectuado por el Departamento de Tramitación de Denuncias. Si se comprueba la materialización de una avería o la existencia de problemas de calidad con el servicio, por motivos imputables a la prestadora, la prestadora deberá otorgar el crédito correspondiente por el tiempo que el cliente haya dejado de recibir el servicio o el mismo se encontrare con afecciones de calidad, conforme los reglamentos aplicables.

20.5 En los casos en que no se demuestre la concurrencia de averías o afectación de la calidad del servicio, el Departamento de Tramitación de Denuncias procederá a concluir el caso.

20.6 En todos los casos de avería y calidad en el servicio las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones deberán aportar las evidencias dentro de los plazos establecidos en la presente norma que demuestren la no existencia de una avería o mala calidad en el servicio. De no ser remitidas las informaciones pertinentes se presumirá que la responsabilidad no recae sobre el usuario.

20.7 En los casos en que la prestadora no efectúe el crédito correspondiente luego de haberse evidenciado que la responsabilidad no recae sobre el usuario, dará lugar a que el INDOTEL ejerza las facultades sancionadoras que le confiere la Ley.

20.8 En los casos de los CD por motivos distintos a calidad en el servicio y avería, el Departamento de Tramitación de Denuncias procederá a gestionarlos y buscar una solución a los mismos en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles, contados a partir de la recepción del caso por parte del precitado departamento. El Departamento de Tramitación de Denuncias, de considerarlo necesario, podrá solicitar a la Gerencia de Tramitación y Conciliación la extensión del plazo antes citado, según la necesidad de cada tipo de CD.

Artículo 21. Casos de Queja (CQ).

21.1 Casos de Queja (CQ). Se asentará un Caso de Queja ante el DAU cuando se alegue que una prestadora ha incurrido en una violación a las disposiciones relativas al procedimiento de solución de controversias establecidas en el presente Reglamento o a las disposiciones del Reglamento Orgánico Funcional de los Cuerpos Colegiados del INDOTEL.

21.2 Los CQ una vez asentados por el DAU, serán remitidos por este último al Departamento de Conciliación en un plazo no mayor de un (1) día hábil.

21.3 El Departamento de Conciliación notificará a la prestadora recurrida, mediante cualquier medio fehaciente con acuse de recibo y copia del registro completado por el DAU, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la recepción del caso, para que tome conocimiento y remita a dicho departamento su exposición de motivos, debiendo la prestadora dar respuesta a los alegatos del reclamante en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles, contados a partir de la recepción de la comunicación a la que hace referencia este párrafo.

21.4 Para los CQ relacionados a la negativa de la prestadora de suministrar un número de reclamo en favor de un usuario reclamante, no aplicará el procedimiento antes descrito, debiendo el Departamento de Conciliación notificar a la prestadora de la existencia del CQ en el plazo de un (1) día hábil contado a partir de la recepción del caso, teniendo como obligación la prestadora de asignar un número de reclamo en favor del usuario solicitante en un plazo no mayor de dos (2) días hábiles contados a partir de la notificación por parte del Departamento de Conciliación del asentamiento del CQ a la prestadora.

21.5 El Departamento de Conciliación, luego de recibir la respuesta de la prestadora, y después de haber realizado las averiguaciones pertinentes, verificará que se haya dado cumplimiento a la disposición establecida en el presente Reglamento o en el Reglamento Orgánico Funcional de los Cuerpos Colegiados del INDOTEL, que haya dado origen al Caso de Queja (CQ) elevado. En caso de que sea efectivo el cumplimiento por parte de la prestadora, el indicado departamento procederá a concluir el caso.

21.6 Si la prestadora no ha dado cumplimiento a las disposiciones establecidas en los plazos correspondientes, el Departamento de Conciliación notificará esta situación por cualquier vía a la Dirección de Protección al Usuario y la misma podrá requerir al Consejo Directivo del INDOTEL, sanción a la prestadora por incumplimiento de las disposiciones normativas correspondientes.

Artículo 22. Recursos de Queja (RDQ).

22.1 Se elevará un Recurso de Queja (RDQ) cuando no se lograre acuerdo favorable entre el usuario y la prestadora o cuando la prestadora no respondiera dentro del plazo previsto para la resolución de casos en CPF de conformidad con lo indicado en la presente norma.

22.2 El Departamento de Conciliación notificará los RDQ a la prestadora recurrida, mediante cualquier medio fehaciente con acuse de recibo y anexo copia del registro completado por el DAU, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción del recurso elevado en su contra para que tome conocimiento y de respuesta a los alegatos del reclamante.

22.3 El plazo antes indicado iniciará vencido el plazo de respuesta de los tres (3) días hábiles por parte de la prestadora para responder el CPF que le fue notificado en su momento por el Departamento de Conciliación y vencido el plazo de un (1) día hábil para que el departamento antes descrito proceda a contactar al usuario.

22.4 La prestadora recurrida tendrá un plazo no mayor de seis (6) días hábiles, contados a partir de la recepción de la notificación que hace referencia el artículo 22.2 de este Reglamento, para presentar a la DPU por escrito, su posición respecto al recurso presentado, así como la documentación que le sirva de apoyo. Si transcurrido el plazo de seis (6) días hábiles que se concede a la prestadora, y ésta no ha suministrado la respuesta, se le concederá, si lo solicita, una única prórroga de tres (3) días hábiles para proceder a dar respuesta formal y por escrito del recurso de que se trate.

Párrafo: Si al momento en que el Cuerpo Colegiado se encuentre constituido, la prestadora no ha presentado su respuesta, entonces se considerará su derecho como caduco. Esta caducidad no exime al Cuerpo Colegiado de la obligación de estudiar y decidir sobre el fondo del recurso.

Artículo 23. De la no desconexión.

23.1 En los casos en que el reclamo se origine en la disconformidad del usuario titular con la facturación, la prestadora no podrá, mientras se produzca el acuerdo por ante el Departamento de Conciliación o intervenga la decisión del Cuerpo Colegiado sobre el caso, exigir el pago de lo reclamado, afectar el historial crediticio del usuario reclamante, proceder al corte o desconexión del servicio o poner término al contrato por el no pago del monto objeto de reclamo, salvo que dicha suspensión o cancelación se fundamente en causas ajenas y distintas a las situaciones, deudas o inconformidades sujetas al reclamo del usuario. Las prestadoras deberán de proteger los montos en disputa desde la notificación por parte del Departamento de Conciliación a la prestadora del CPF hasta tanto intervenga una decisión que ponga fin al proceso.

23.2 Lo anterior no aplicará cuando el usuario que interponga la reclamación ante el INDOTEL posea su crédito afectado a propósito de la suspensión o cancelación de su servicio por falta de pago.

23.3 En los casos en donde se evidencie que el RDQ cumple con los requisitos establecidos precedentemente, es decir que corresponda la protección del monto a propósito de una reclamación por parte del usuario y la prestadora no obtempere a la protección del monto en disputa, el Departamento de Conciliación procederá a notificar inmediatamente tome conocimiento de la situación al DAU a los fines de que este último asiente el correspondiente CQ por incumplimiento de lo dispuesto en la presente norma.

Artículo 24. Procedimiento de Conciliación.

24.1 Cualquiera que sea el objeto del Recurso de Queja (RDQ), las partes podrán agotar primero la vía conciliatoria en el Departamento de Conciliación. En esta fase las partes intentarán llegar a acuerdo previo al procedimiento ante los Cuerpos Colegiados del INDOTEL.

24.2 Una vez recibida la respuesta de la prestadora respecto del recurso presentado, el Departamento de Conciliación procederá a contactar al usuario reclamante en un período no

mayor de dos (2) días hábiles, para exponerle la posición de la prestadora respecto del recurso. Este contacto podrá hacerse por cualquier medio fehaciente, siempre dejando constancia de la realización del mismo.

24.3 En caso de que la carta de respuesta de la prestadora haya sido notificada al usuario por las vías de contacto establecidas, el Departamento de Conciliación procederá según las variantes siguientes:

a) Si la carta de respuesta es favorable para el usuario, se procederá a concluir el Recurso de Queja al término de tres (3) días hábiles luego de haber recibido su notificación. En este caso, el Departamento de Conciliación estará en la obligación de emitir un acta de cierre de conciliación donde conste el crédito otorgado o el acuerdo arribado, sin adentrarse en consideraciones de fondo.

b) Si la carta de respuesta es no favorable para el usuario y este expresa su deseo de continuar con el caso, el Departamento de Conciliación deberá mediar entre usuario y prestadora para arribar a un acuerdo en un plazo que no excederá de cinco (5) días hábiles los cuales contarán a partir de la recepción de la respuesta no favorable. Una vez finalizado el plazo de los cinco (5) días hábiles y la respuesta dada por la prestadora persiste como no favorable para el usuario, el Departamento de Conciliación procederá a apoderar a los Cuerpos Colegiados del RDQ en un plazo de dos (2) días hábiles contados a partir de la recepción de la última respuesta. En caso de respuesta favorable se procederá conforme al literal a) del presente artículo.

c) Si la carta de respuesta es no favorable para el usuario y no obstante lo anterior, el usuario no desea continuar con el procedimiento, el Departamento de Conciliación estará en la obligación de hacer constar la intención del usuario en un acta de cierre de caso en un plazo no mayor de dos (2) días hábiles contados a partir de la notificación de la respuesta al usuario. La decisión del usuario de poner fin al proceso deberá de ser notificada mediante acta de cierre dentro del mismo plazo de los dos (2) días hábiles al usuario reclamante y a la prestadora involucrada en la controversia.

d) En caso de imposibilidad de contactar al usuario a los fines de notificarle la respuesta obtenida de la prestadora, en un plazo no mayor a tres (3) días hábiles contados a partir de la recepción de la respuesta, el Departamento de Conciliación procederá a remitir el caso a los Cuerpos Colegiados, mediante el acta de remisión a los Cuerpos Colegiados.

Párrafo: Cualquier acta que sea levantada por el Departamento de Conciliación, sea ésta un acta de conciliación o de cierre de caso, será firmada mediante firma digital por el representante que la redactó y debidamente notificada a las partes involucradas en el proceso en los plazos establecidos en los párrafos que anteceden.

24.4 En caso de que el usuario se encuentre en desacuerdo con la respuesta emitida por la prestadora, el Departamento de Conciliación procederá a promover el acuerdo conciliatorio, pudiendo citar a las partes en conflicto, mediante carta con acuse de recibo o promover la interacción entre las partes involucradas en el conflicto por cualquier medio electrónico, a fin de celebrar sesiones de conciliación por las vías convenientes con el objetivo de formular propuestas para una transacción de la controversia. El Departamento de Conciliación podrá gestionar la materialización de un acuerdo entre usuario y prestadora desde la notificación del

CPF hasta la finalización de los plazos para mediar según el tipo de respuesta obtenida por parte de la prestadora, sea esta favorable o no, una vez elevado el RDQ.

24.5 El Departamento de Conciliación podrá promover un procedimiento de conciliación en línea o presencial en el cual tanto el usuario como la prestadora debidamente convocados con un plazo de antelación no menor a tres (3) días hábiles, deberán comparecer o participar dependiendo del medio utilizado para realizar el encuentro en la fecha y hora indicada por el INDOTEL.

24.6 En la fase de conciliación la prestadora deberá remitir todas las evidencias que le sean requeridas por el INDOTEL. Las evidencias antes indicadas, deberán de ser aportadas por la prestadora dentro del plazo previsto de la conciliación del RDQ de que se trate. En caso de no respuesta por parte de la prestadora y una vez finalizado el plazo de conciliación, el caso será tramitado ante los Cuerpos Colegiados.

24.7 Si las partes arribaran a un acuerdo amigable mientras el expediente se encuentre en la fase de conciliación, se levantará un acta que contendrá todas las informaciones y particularidades que individualizan el recurso conciliado, así como la forma y plazo en que serán ejecutadas las medidas que se deriven de dicho acuerdo. En la referida acta, deberá quedar constancia de la voluntad de las partes de haber aceptado el acuerdo previamente mencionado por cualquier medio fehaciente con acuse de recibo. Un original de esta acta de conciliación deberá ser entregado a cada una de las partes y otro reposará en el expediente correspondiente. Este acuerdo constituye la decisión del caso y por ende pone fin al procedimiento, teniendo dicho acuerdo plena fuerza ejecutoria.

24.8 En los casos en que la prestadora incumpla con lo propuesto por la misma en el acuerdo de conciliación con el usuario reclamante, dará lugar a que la Dirección de Protección al Usuario notifique del incumplimiento a la prestadora y posteriormente al Consejo Directivo del INDOTEL a los fines de que este promueva la iniciación de un Procedimiento Sancionador Administrativo.

24.9 Luego de celebrada la conciliación, si las partes no han podido llegar a un acuerdo, se apoderará a los Cuerpos Colegiados para el conocimiento del mismo. En caso de que las partes sólo hayan podido llegar a un acuerdo parcial, se apoderará a los Cuerpos Colegiados, pero sólo en cuanto a los aspectos que no pudieron ser resueltos en la fase conciliatoria.

CAPÍTULO VI. DE LOS CUERPOS COLEGIADOS.

Artículo 25. Apoderamiento ante los Cuerpos Colegiados.

Se apoderará a los Cuerpos Colegiados de los RDQ en los siguientes casos:

1. Cuando vencido el plazo de los seis (6) días hábiles indicado en el artículo 22.4, no haya sido recibida la respuesta de la prestadora. En los casos en que la misma haya solicitado prórroga, el vencimiento del plazo precitado se computará una vez vencido el plazo de la prórroga, el cual no podrá ser en ningún caso mayor a tres (3) días hábiles.
2. Cuando agotada la vía conciliatoria llevada a cabo por el Departamento de Conciliación, las partes no hayan podido llegar a un acuerdo.

3. Cuando las partes o una de estas no comparezca(n) o no responda(n) por las vías pertinentes para materializar la conciliación o no asistan a la reunión conciliatoria.

Artículo 26. De la composición de los Cuerpos Colegiados.

Los Cuerpos Colegiados estarán integrados por tres (3) personas seleccionadas de una lista de personas elegibles, de conformidad con el Reglamento Orgánico Funcional de los Cuerpos Colegiados.

Artículo 27. Recusación de los Cuerpos Colegiados.

27.1 Todo miembro de un CC podrá ser recusado por cualquiera de las partes, si existen circunstancias de tal naturaleza que den lugar a dudas justificables respecto a su imparcialidad e independencia en la solución del RDQ sometido al CC. De igual modo serán causales de recusación aquellas detalladas en el reglamento que establece el Procedimiento Sancionador Administrativo del INDOTEL.

27.2 La parte que desee recusar a un miembro del CC deberá notificarlo por escrito, citando las causas y aportando las pruebas que motivan la recusación a la Unidad de Cuerpos Colegiados, a la otra parte, al miembro del CC que recusa y a los demás integrantes del CC. Esta notificación debe de realizarse dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha en que se le comunicó la designación del miembro del CC objeto de la recusación.

27.2 El miembro recusado tendrá un plazo de dos (2) días hábiles contados a partir de la recepción de la comunicación de la parte actuante para remitir a la Unidad de CC su respuesta sobre a los alegatos de la recusación, sin que dicha contestación o en su defecto su silencio, sea vinculante. Sus comentarios serán notificados a la parte que ejerce la recusación y a los demás árbitros.

27.3 Una vez efectuada la primera sesión de trabajo, los miembros del CC sólo podrán ser recusados por motivos surgidos con posterioridad a la fecha en que fue celebrada dicha sesión.

27.4 A partir de la recepción de la solicitud de recusación la Unidad de CC de modo provisional, procederá con la suspensión de la función del recusado como miembro del CC correspondiente, dicha acción no implica de modo alguno la aceptación de los motivos de fondo que dieron origen a la misma.

27.5 El Consejo Directivo conocerá y decidirá definitivamente sobre la recusación de cualquier miembro del CC en los casos previstos en este Reglamento. El plazo para rendir esta decisión es de diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de la respuesta del miembro del CC colegiado o vencido el plazo otorgado en el presente reglamento en favor de este para producir su contestación de defensa.

27.6 La decisión tomada por el Consejo Directivo respecto del fondo de los motivos que dieron origen a la recusación, deberá ser comunicada por cualquier medio fehaciente con acuse de recibo al miembro del CC objeto de recusación una vez finalizado el plazo de los diez (10) días hábiles citados en el párrafo que antecede.

27.7 Mientras interviene la decisión definitiva respecto de la pertenencia o no de la recusación formulada, la Unidad de los CC procederá a designar un nuevo miembro de la Lista de Elegibles con la finalidad de que el procedimiento de conocimiento del RDQ no se vea perjudicado. Desde el momento de la suspensión del Miembro del CC objeto de recusación hasta el momento de la designación de un sustituto, los plazos relacionados al conocimiento del RDQ permanecerán suspendidos, reanudándose los mismos una vez haya sido formalmente designado el sustituto que completa la conformación del CC y habiendo sido agotada la fase de notificación a las partes involucradas del nuevo miembro que procederá a conocer su recurso.

Artículo 28. Convocatoria. Lugar de sesiones.

28.1 La Unidad de los Cuerpos Colegiados tendrá a su cargo la convocatoria de los miembros de los Cuerpos Colegiados, quienes se reunirán tantas veces sea necesario, para conocer y deliberar de manera conjunta, sobre el o los recursos que les sean asignados, en la fecha, hora y lugar que sea indicado. Las sesiones para conocer de los casos asignados podrán realizarse de modo presencial o por cualquier medio electrónico o digital, ya sea a través de llamadas telefónicas, video conferencias, entre otros, y deberá dejarse constancia del resultado de cada sesión de trabajo indistintamente del medio a través del cual se realice.

28.2 Una vez recibido el caso por parte del Departamento de Conciliación, la Unidad de Cuerpos Colegiados tendrá un plazo de dos (2) días hábiles para coordinar el apoderamiento del Cuerpo Colegiado que conocerá el RDQ, así como el suministro a los Miembros que compongan el mismo de todos los documentos que conforman el expediente de que se trate.

Artículo 29. De la Unidad de los Cuerpos Colegiados.

La Unidad de los Cuerpos Colegiados tendrá a su cargo, además, la función de expedir copias certificadas de las piezas del expediente o conjunto del mismo, así como notificar las decisiones adoptadas por los mismos; la primera copia será de forma gratuita.

Artículo 30. Del proceso por ante los Cuerpos Colegiados.

30.1 El conocimiento y ponderación de los Recursos de Queja (RDQ) por ante los Cuerpos Colegiados se hará por escrito y tendrá un carácter privado, hasta tanto sea notificada su decisión a las partes.

30.2 La comparecencia personal podrá ordenarse de oficio o a requerimiento de una de las partes.

Artículo 31. Del plazo en que decidirá el Cuerpo Colegiado apoderado.

31.1 El recurso será resuelto por el Cuerpo Colegiado apoderado del caso, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su apoderamiento.

31.2 De manera excepcional, el plazo anterior podrá ser extendido por decisión del Cuerpo Colegiado apoderado, para requerir a las partes, información adicional a la contenida en el expediente o para solicitar a otros órganos públicos o privados, o a cualquier departamento del

INDOTEL, las opiniones, inspecciones y/o experticias que consideren pertinentes, así como para ordenar cualesquiera otras medidas de instrucción del proceso.

Artículo 32. De la representación por abogados.

32.1 No será necesaria ni obligatoria la representación o intervención de abogado por ante los Cuerpos Colegiados del INDOTEL. Sin embargo, el reclamante que así lo desee podrá, a sus expensas, hacerse representar por un abogado.

32.2 En ningún caso podrá existir condenación u obligación para la prestadora, de cubrir costos, honorarios profesionales o costas legales resultantes de gestiones o diligencias iniciadas por el usuario titular o su representante autorizado en ocasión de un recurso.

Artículo 33. De las decisiones de los Cuerpos Colegiados.

Todas las decisiones que emanen de los Cuerpos Colegiados serán adoptadas por mayoría de votos. El miembro que se encuentre en desacuerdo con la decisión adoptada por la mayoría del Cuerpo Colegiado, podrá emitir de forma concomitante un voto disidente o salvado razonado.

Artículo 34. De la homologación de las decisiones de los Cuerpos Colegiados.

34.1 Una vez sea emitida la decisión por los Cuerpos Colegiados, sobre el reclamo del cual ha sido apoderado, será remitida al Director Ejecutivo del INDOTEL para que dentro de los cinco (5) días hábiles que sigan a su emisión, proceda a homologar la decisión.

34.2 El Director Ejecutivo del INDOTEL podrá negar la homologación de una decisión emanada de los Cuerpos Colegiados, mediante una resolución motivada en los casos que se compruebe exista una ilegalidad manifiesta o violación al orden público y siempre que justifiquen motivos de anulabilidad de esa decisión, conforme estos son definidos por la Ley 107-13. En cuyo caso el Director Ejecutivo devolvería sin homologar la decisión de que se trate, a los fines de que el Cuerpo Colegiado del cual emanó la misma revise los aspectos observados o de considerarlo necesario ordene que se apodere a otro Cuerpo Colegiado bajo sistema aleatorio, estableciendo para ello un plazo de diez (10) días hábiles.

Artículo 35. Efectos de las decisiones de los Cuerpos Colegiados.

Las decisiones de los Cuerpos Colegiados serán ejecutorias desde el momento de su notificación a las partes.

Artículo 36. Recursos contra las decisiones de los Cuerpos Colegiados.

Las decisiones de los Cuerpos Colegiados homologadas por el Director Ejecutivo del INDOTEL, podrán ser recurridas por ante la Jurisdicción del Tribunal Superior Administrativo dentro del plazo de treinta (30) días hábiles conforme lo establecen las Leyes núms.13-07 y 107-13.

Artículo 37. De los gastos del procedimiento.

El recurso que se interponga en virtud del presente Reglamento por ante los Cuerpos Colegiados, se procesará de manera gratuita y no estará afectado por el pago de derechos de ningún tipo.

Artículo 38. De las notificaciones del pronunciamiento de los Cuerpos Colegiados.

38.1 La decisión emanada de los Cuerpos Colegiados, luego de homologada por el Director Ejecutivo del INDOTEL, será notificada por la Unidad de los Cuerpos Colegiados a las partes interesadas, mediante carta con acuse de recibo, carta por correo certificado, correo electrónico, acto de alguacil o cualquier otro medio efectivo de notificación.

38.2 La notificación reunirá las siguientes formalidades: 1) fecha y número del recurso y del pronunciamiento; 2) fecha de notificación y entrega del mismo, 3) dirección o domicilio donde se hace entrega o dirección de correo electrónico del receptor en caso de notificarse vía electrónica; y, 4) nombre y firma de la persona que recibe la notificación o acuse de recepción en caso de notificarse de manera electrónica. Dicha notificación deberá ser acompañada de un ejemplar firmado de la decisión del Cuerpo Colegiado homologada que origina la notificación.

Artículo 39. De la Transacción.

39.1 En cualquier estado o instancia en que se encuentre el procedimiento, las partes podrán arribar a un acuerdo transaccional respecto de las pretensiones y/o reclamaciones de que se trate, debiendo levantarse acta de dicha conciliación. En el acta se harán constar las informaciones y particularidades que individualicen el recurso transado y la forma en que se ejecutarán las medidas que se deriven de dicho acuerdo.

39.2 En cualquier estado o instancia en la que se encuentre el expediente contentivo de la reclamación del usuario, tanto el Departamento de Conciliación como la Unidad de Cuerpos Colegiados previo al apoderamiento de un Cuerpo Colegiado, tendrá la potestad de ordenar la fusión de expedientes a los fines de evitar la duplicidad de casos provenientes del mismo usuario que posean el mismo objeto.

39.3 En caso de que se proceda con la fusión de dos expedientes que se encuentren en distintas fases del procedimiento se mantendrá abierto o en curso aquel que se encuentre en la etapa más avanzada o más próxima a la fase decisoria del caso.

39.4 Una vez cualquiera de las áreas internas determine la procedencia de la fusión de dos expedientes se procederá a notificar a las partes involucradas en el procedimiento por cualquier medio fehaciente. Deberá de constar en el expediente que se mantenga en estado abierto la constancia de la notificación a la parte interesada de la fusión de los casos objeto de reclamo.

CAPITULO VII. DE LA INTERVENCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL INDOTEL.

Artículo 40. Intervención del Consejo Directivo del INDOTEL.

40.1 Darán lugar a la intervención del Consejo Directivo todas las decisiones, individuales o colectivas, producto de prácticas económicas perjudiciales a los usuarios, publicidad engañosa,

cláusulas abusivas y publicidad dolosa ejecutadas por las prestadoras de conformidad con la reglamentación correspondiente.

40.2 La intervención del Consejo Directivo podrá efectuarse, de la siguiente forma: (i) Como resultado de un apoderamiento directo por el usuario afectado por las medidas o decisiones adoptadas por la prestadora; o (ii) de oficio, como resultado del análisis de la conducta exhibida por la prestadora.

40.3 El procedimiento a seguir para interponer el caso a que se refiere el artículo precedente, será el establecido por la Ley para los casos que son de la competencia del Consejo Directivo.

CAPITULO VIII. DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y FINALES.

Artículo 41. Entrada en vigencia.

41.1 El presente reglamento entrará en vigencia en cinco (5) meses contados a partir de la publicación en un periódico de circulación nacional.

41.2 Las reclamaciones presentadas con anterioridad a la entrada en vigencia de este Reglamento serán procesadas conforme los procesos de reclamación vigentes hasta ese momento.

Artículo 42. Disposición Derogatoria.

El presente Reglamento deroga la resolución núm. 071-03 y el reglamento contenido en la resolución núm. 013-17 del Consejo Directivo del INDOTEL.