

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

RESOLUCIÓN NÚM. 102-2020

QUE APRUEBA LAS MODIFICACIONES DEL “REGLAMENTO GENERAL DE SERVICIO TELEFÓNICO, LA NORMA DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA Y ACCESO A INTERNET Y EL REGLAMENTO SOBRE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES”.

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 General de Servicio Telefónico, la Norma de Calidad del Servicio de Telefonía y Acceso a Internet y el Reglamento sobre los Derechos y Obligaciones de los Usuarios y Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones”. Para una comprensión más clara del presente acto administrativo, se ha organizado su contenido de la manera siguiente:

INDICE TEMÁTICO

I. Antecedentes de hecho.-	2
II. Examen de la competencia del órgano regulador y normas aplicables. -	8
III. Comentarios recibidos de las Partes y motivación del INDOTEL. -	11
• Consideraciones Generales.-	11
A) REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO TELEFÓNICO	16
• i) Consideraciones a los argumentos presentados sobre el artículo 1. Definiciones.-	16
• ii) Consideraciones a los argumentos presentados sobre el Artículo 9. De la solicitud de nuevo servicio. -	20
• iii) Consideraciones a los argumentos presentados sobre el Artículo 14. Del contrato de servicio. -	22
• iv) Consideraciones a los argumentos presentados sobre el artículo 15. De las interrupciones del servicio telefónico. -	24
• v) Consideraciones a los argumentos presentados sobre el Artículo 33. Disposiciones transitorias. -	30
B) NORMA DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA Y ACCESO A INTERNET	31
• i) Consideraciones a los argumentos presentados sobre el Artículo 1. Definiciones. -	31

• ii) Consideraciones a los argumentos presentados sobre el Artículo 4. De la entrega de la información. -	31
C) REGLAMENTO SOBRE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES.	36
• i) Consideraciones a los argumentos presentados sobre el Artículo 1. Definiciones. - 36	
• ii) Consideraciones a los argumentos presentados sobre el Artículo 4. Libertad de elección. -	39
• iii) Consideraciones a los argumentos presentados sobre el Artículo 14. Derechos de la Prestadora. -	39
IV. Textos Revisados. -	40
V. Parte Dispositiva. -	41

I. Antecedentes de hecho.-

1. En fecha 24 de junio de 2020, mediante la resolución del Consejo Directivo del **INDOTEL** núm. 040-20, fue puesta en consulta pública las modificaciones **DEL “REGLAMENTO GENERAL DE SERVICIO TELEFÓNICO, LA NORMA DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA Y ACCESO A INTERNET Y EL REGLAMENTO SOBRE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES”**, cuyo dispositivo reza textualmente de la manera siguiente:

PRIMERO: ORDENAR el inicio del proceso de consulta pública para modificar los artículos **1, 9.3, 14.4, 14.5, 15 y 33** del “**REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO TELEFÓNICO**”, los **artículos 1 y 4.7** de la **NORMA DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA Y ACCESO A INTERNET**, así como los artículos **1, 4 literal a) y 14 literal f)** del **REGLAMENTO SOBRE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES**, para que en lo adelante establezca lo siguiente:

A) REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO TELEFÓNICO

i) Artículo 1.- Definiciones.

(...)

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

Segmento de mercado: Grupo de usuarios caracterizados por el tipo de servicio telefónico contratado, sea telefonía móvil o fija, en sus modalidades: sin acuerdo de consumo recurrente (también conocidos como prepago o de tarjeta) o con acuerdo de consumo

recurrente (también conocidos comúnmente como post-pago o de factura mensual), y zona geográfica (provincia).

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

(...)

9.3 *En caso de imposibilidad técnica para la instalación de un servicio solicitado o si el cliente reporta mal funcionamiento del servicio dentro de los primeros siete (7) días de instalado sin que haya sido subsanado el inconveniente, la prestadora procederá a la devolución del importe que haya sido pagado dentro de los quince (15) días calendario siguientes al vencimiento del plazo establecido para la instalación o resolución del problema en el servicio. En caso de que la prestadora no cumpliera con la devolución de la mencionada suma dentro del plazo referido, deberá pagar al usuario el porcentaje equivalente a la tasa de interés cobrada por mora, que ésta aplica por el retraso del cumplimiento en el pago de las facturaciones de los servicios consumidos.*

iii) Artículo 14 - Del contrato de servicio.

(...)

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

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

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

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

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

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

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

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

Donde: C = Crédito

RB = Renta base contratada por mes del servicio afectado.

TI = Tiempo total de la avería medido en horas.

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

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

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

15.4 *Ante la ocurrencia de una Avería tipo 2, la prestadora deberá informar al INDOTEL dentro de las primeras dos (2) horas de detectado el inconveniente. Igualmente, deberá informar a los usuarios afectados dentro de las primeras cuatro (4) horas de la avería, mediante contacto directo con los mismos a través de las vías de comunicación que tenga disponible para ello. En defecto de posibilidad de contacto directo con los usuarios afectados o ante la imposibilidad de precisar con exactitud a los usuarios afectados, deberá efectuar avisos en los medios de comunicación masiva, radio, televisión, prensa escrita o a través de los medios electrónicos disponibles por la prestadora.*

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

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

- 1. Servicios afectados;*
- 2. Posibles causas;*
- 3. Hora de ocurrencia;*
- 4. Hora de verificación;*
- 5. Número de usuarios afectados;*
- 6. Lugar origen incidente;*

7. Localidades afectadas;
8. Tiempo estimado de restablecimiento;
9. Protocolo de actuación luego de verificado el incidente;
10. Logs (reportes) correspondiente al período durante el cual se prolongó el incidente, (solo si han sido restablecidos los servicios);
11. Medidas correctivas a ser implementadas, si las tienen a la fecha de presentación; 12. Posible Compensación a ser efectuada (sólo si han sido restablecidos los servicios);

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

v) Artículo 33. Disposiciones transitorias

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

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

i) Artículo 1.- Definiciones.

(...) Segmento de mercado:

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

ii) Artículo 4. De la entrega de la información

(...)

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

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

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

- a. Servicios afectados;
- b. Posibles causas;
- c. Hora de ocurrencia;
- d. Hora de verificación;
- e. Número de usuarios afectados;
- f. Lugar origen incidente;
- g. Localidades afectadas;
- h. Tiempo estimado de restablecimiento;
- i. Protocolo de actuación luego de verificado el incidente;
- j. Logs (reportes) correspondiente al período durante el cual se prolongó el incidente, (solo si han sido restablecidos los servicios);
- k. Medidas correctivas a ser implementadas, si las tienen a la fecha de presentación; l. Posible Compensación a ser efectuada (sólo si han sido restablecidos los servicios);

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

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

i) Artículo 1. Definiciones

(...)

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

ii) Artículo 4. Libertad de elección.

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

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

iii) Artículo 14. Derechos de la Prestadora.

(...)

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

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 para **EL REGLAMENTO GENERAL DE SERVICIO TELEFÓNICO, LA NORMA DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA Y ACCESO A INTERNET Y EL REGLAMENTO SOBRE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES** 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.

2. El 6 de julio de 2020, fue publicado en el periódico “El Hoy”, un aviso haciendo de público conocimiento la aprobación de la Resolución del Consejo Directivo núm. 040-2020. 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 GENERAL DE SERVICIO TELEFÓNICO, LA NORMA DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA Y ACCESO A INTERNET Y EL REGLAMENTO SOBRE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES”**;

3. Que, en ese sentido, conforme se indica precedentemente, durante el período de consulta pública habilitado por este Consejo Directivo fueron recibidos comentarios no vinculantes por parte de: **TRILOGY DOMINICANA, S. A., (VIVA), COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONO, S. A., (CLARO), ALTICE DOMINICANA, S.A. (ALTICE)**, los usuarios **ERIC RODRÍGUEZ MONTILLA** y **RP** han sido debidamente ponderados por este Consejo Directivo, y cuyas consideraciones al respecto son presentadas en el cuerpo de la presente Resolución;

4. Mediante correo electrónico marcado con el número 204950, el 9 de julio de 2020, fueron recibidas las observaciones a dicha propuesta regulatoria por parte de **ERIC RODRÍGUEZ MONTILLA**;

5. El 12 de julio, por medio de correo electrónico marcado con el número 205181, se recibieron los argumentos sobre la propuesta contenida en la resolución del Consejo Directivo núm. 040-2020 por parte de **RP**;

6. En fecha 6 de agosto 2020, fueron recibidos en las oficinas del **INDOTEL**, de manera independiente, los comentarios y observaciones realizados por parte de la **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A., (CLARO)**, mediante correspondencia marcada con el número 204879, **ALTICE DOMINICANA, S. A., (ALTICE)** a través de la comunicación núm. 204883 y **TRIOLOGY DOMINICANA, S. A., (VIVA)**, mediante correspondencia marcada con el número 204904;

7. 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. 040-2020, con el objetivo de que los interesados presentaren de manera verbal ante el **INDOTEL** los comentarios y observaciones realizados por escrito a la citada Resolución, referentes a la modificación del “**REGLAMENTO GENERAL DE SERVICIO TELEFÓNICO, LA NORMA DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA Y ACCESO A INTERNET Y EL REGLAMENTO SOBRE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES**”, fijándose la fecha de celebración de la audiencia para el veintitrés (23) de septiembre de 2020 a las 12:00 P.M., en el auditorio del Centro Cultural de las Telecomunicaciones (CCT) del **INDOTEL**;

8. El 23 de septiembre del año 2021, fue celebrada por el Consejo Directivo del **INDOTEL**, la audiencia pública previamente indicada, con la presencia y participación de las concesionarias **VIVA, CLARO, ALTICE** a través de sus respectivos representantes.

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

9. Que, la Constitución de la República Dominicana reconoce que la finalidad esencial del Estado es la protección efectiva de los derechos de la persona, el respeto de su dignidad y la obtención de los medios que le permitan perfeccionarse de forma igualitaria, equitativa y progresiva, dentro de un marco de libertad individual y de justicia social, compatibles con el orden público, el bienestar general y los derechos de todos y todas.

10. De igual forma, 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 ley.

11. Que por su parte, 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; seguidamente en su numeral 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.

12. De conformidad con 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 **Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)** la regulación y supervisión del desarrollo de los servicios públicos de telecomunicaciones en nuestro país.

13. La Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98, constituye el marco regulatorio básico aplicable en todo el territorio nacional para la instalación, mantenimiento, operaciones de redes, prestación de servicios y la provisión de equipos de telecomunicaciones; estatuto legal que es complementado con los reglamentos que dicte el **INDOTEL** al respecto.

14. 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, asegurando la correcta, efectiva, eficaz y continua prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, garantizando mayores estándares de calidad, igualdad, servicio universal y transparencia en la contratación y prestación de estos servicios.

15. 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.

16. Es función del **INDOTEL**, como órgano regulador, controlar 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.

17. El literal “b” del artículo 84 de la Ley núm. 153-98 establece, expresamente, que son funciones del Consejo Directivo del **INDOTEL**, dictar reglamentos de alcance general y normas de alcance particular, dentro de las reglas y competencias fijadas por la referida Ley y manteniendo el criterio consultivo de las empresas prestadoras de los diversos servicios públicos regulados y de sus usuarios.

18. Conforme al mandato de la Ley General de Telecomunicaciones y las facultades que esta misma le otorga al órgano regulador, el **INDOTEL** debe adecuar y adaptar las disposiciones regulatorias conforme el desarrollo del mercado y el surgimiento de nuevas tecnologías de información y comunicación, de forma tal que dichos instrumentos resulten realmente eficientes 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.

19. Que la Ley General de Telecomunicaciones establece en su artículo 101 que “El órgano regulador dictará un “Reglamento general del servicio telefónico” que regule las relaciones entre los concesionarios de ese servicio y sus clientes y usuarios, garantizando sus derechos y estableciendo sus obligaciones”; y que “Todo interesado con interés legítimo podrá requerir ser consultado y exponer su posición antes de la toma de decisiones de carácter general o particular que lo afecten, de acuerdo a las normas de procedimiento que fije el órgano regulador”.

20. Asimismo, la precitada Ley establece en su artículo 78 inciso o), que son “Funciones del órgano regulador, dictar normas técnicas que garanticen la compatibilidad técnica, operativa y funcional de las redes públicas de telecomunicaciones, la calidad mínima del servicio y la interconexión de redes. Dichas normas se adecuarán a las prácticas internacionales y a las recomendaciones de los organismos internacionales de que forme parte la República Dominicana”.

21. Que, el artículo 3 de la referida Ley núm. 153-98, señala como objetivos de interés público y social, el “promover la prestación de servicios de telecomunicaciones con características de calidad y precio que contribuyan al desarrollo de las actividades productivas y de servicios en condiciones de competitividad internacional”.

22. Que, el 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, tiene como objetivo actualizar las regulaciones vigentes acorde a los requerimientos internacionales, para que estén conforme a las necesidades de los administrados y la mejora de políticas públicas y regulaciones de telecomunicaciones que necesiten ser actualizados.

23. Que, una regulación eficiente en el sector de las telecomunicaciones, debe ser continua, evolutiva y permanente, como consecuencia directa de las transformaciones tecnológicas y la operatividad del sector, a los fines de corregir, enmendar o redirigir aspectos concretos de la actividad económica de una forma tal que sea proporcional y congruente con el motivo de la intervención.

24. Que, tal y como ha sido expresado por este regulador en otros actos dictados por el **INDOTEL**, la propia realidad del mercado nos ha impulsado a realizar los esfuerzos necesarios con el objeto de crear instrumentos efectivos que garanticen la continuidad y calidad en la prestación de los servicios públicos de telefonía y acceso a internet, al igual que se hace necesario adaptar las regulaciones de dichos servicios conforme evolucionan los tiempos y lo exige la demanda del mercado.

25. Que, uno de los objetivos de la propuesta regulatoria contenida en la resolución núm. 040-2020, es el de buscar uniformidad entre los derechos y deberes de las partes involucradas en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones conforme las últimas regulaciones que sobre la materia ha dictado este órgano regulador de las telecomunicaciones y conforme al efecto se detallan en dicha pieza legal.

26. Que, 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.

27. 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 parte de los principios del procedimiento aplicable para la elaboración de reglamentos: (i) la audiencia de los ciudadanos afectados en sus derechos e intereses; y, la (ii) la participación del público.

28. 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.

29. 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 General de Servicio Telefónico, la Norma de Calidad del Servicio de Telefonía y Acceso a Internet y el Reglamento sobre los Derechos y Obligaciones de los Usuarios y Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones”, contenida en su Resolución núm. 040-2020;

30. La aprobación de esta propuesta normativa ha agotado un extenso y transparente proceso de consulta pública, durante el cual fueron evaluadas las distintas propuestas de las partes que acreditaron interés;

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 Resolución Consejo Directivo núm. 040-2020 por parte de: **TRILOGY DOMINICANA, S. A.**, (en lo adelante **VIVA**), **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS S. A.**, (en lo adelante **CLARO**), **ALTICE HISPANIOLA, S. A.** (en lo adelante **ALTICE**), **ERIC RODRÍGUEZ MONTILLA** y **RP**, 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 presentados por los interesados, los cuales luego de su justa ponderación y pausado análisis, han conducido que este Consejo Directivo adopte modificaciones sobre la propuesta original, que parten estrictamente en 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.-

33. Que el señor **ERIC RODRIGUEZ MONTILLA** solicita en su escrito, que:

“Las ISPs deberían aumentar el límite para la degradación del servicio de internet a 200GB como mínimo.”

34. Que **ALTICE** en sus comentarios generales sobre la propuesta regulatoria contenida en la resolución del Consejo Directivo núm. 040-2020, señala lo siguiente:

“Nos encontramos altamente preocupados con las consecuencias negativas para el mercado que resultarán de buscar establecer delimitaciones a la contratación de servicios y compra de equipos, en detrimento de la voluntad soberana de las partes reconocida por nuestra constitución y todo el marco jurídico en materia contractual incluida nuestra Ley 153-98 General de Telecomunicaciones.

Aunque la disposición inicia haciendo enunciados de su intención simulada de ser garantista de derechos y positiva para el mercado, partiendo de las motivaciones establecidas como sustento

para la separación de la contratación de bienes y servicios diciendo que la acción viene dada, y cito, para la satisfacción de las necesidades colectivas, en cuanto a la independencia del “servicio de telecomunicaciones” como tal, con respecto de la venta o financiamiento del equipo que el cliente utilice.

La medida a nuestro entender dista de su alegado objetivo, pues en términos operativos, al día de hoy es perfectamente posible, que un cliente contrate un servicio sin estar relacionado, atado u obligado a la adquisición de un dispositivo. También es posible adquirir un equipo sin estar vinculado a un compromiso mínimo de vigencia, penalidad o restricción, para ello se han desarrollado los programas de financiamiento y la contratación sin subsidio o descuento.

Esto no es nuevo, resulta de la aplicación de las disposiciones del Reglamento General de Servicio Telefónico que hoy queremos modificar. Aun así, la supuesta “colectividad”, se circunscribe a un público muy reducido usuarios que optan por la compra de equipos al costo o mediante los programas de financiamiento, debido a que una parte muy considerable de la población no cuenta con la liquidez de costear un equipo o simplemente no califica para un financiamiento ya sea por estar fuera de segmentos bancarizados, o por no poseen una calificación crediticia que se lo permita.

Así las cosas, la medida que se pretende imponer hoy, dista mucho del objetivo perseguido, pues lejos de venir a satisfacer las necesidades de la colectividad o el bien de los usuarios, viene a imponer trabas al acceso del servicio y alzar los costos para hacer uso de los mismos.

Saben ustedes lo que hacen los clientes cuando sustituyen sus equipos? La mayoría lo usan para pasarlo a sus hijos, familiares, allegados o relacionados (sin tener que comprar otro) otros, los venden a bajo costo, generándose entonces un nuevo usuario o pasándose innovación entre los ciudadanos, todo lo cual aporta a la colectividad, generando situaciones donde gana el usuario, la empresa y la sociedad incluyendo el Estado.

Es deber resalta que con la medida, de manera indirecta, estarían fomentando y fortaleciendo la proliferación de los cuestionables negocios de ventas de equipos, pues debido a los altos precios de los terminales telefónicos, los usuarios se verán impulsados a la adquisición de equipos de segunda mano. Situación que indudablemente repercutirá en el alza de los casos de robos de equipos, alteración de series e importación irregular de los mismos. Acciones que sí representan un peligro o daño para la colectividad. Lo que perjudicará el arduo trabajo que se ha venido haciendo en el sector durante años.

Recordemos, nuestros equipos entran por puertos siendo declarados, homologados y gestionados con transparencia para el Estado, actividad que genera ingresos por vía de los recaudos de impuestos de importación, comercialización y transferencias de los bienes y al mismo tiempo cumpliendo con la confirmación de que los mismos pueden operar en redes Dominicanas (homologación). En cambio, los equipos de mercados secundarios o traídos en mano no cumplen con ninguna de estas medidas, por lo que, el Estado también ser vería perjudicado por vía de la reducción de sus impuestos y tasas. Como daño colateral también tenemos la particularidad de que la falta de homologación de equipos trae afectación a la calidad del servicio contratado, pues no todos los equipos operan igual o son compatibles con nuestra regulación en materia de espectro, tampoco se puede asegurar la atención post venta, pues, esos equipos informales tendrán garantías del fabricante? O centro de reparación? Se harán responsables de equipos defectuosos?

Como bien indica en la resolución, no todos los servicios son iguales, como tampoco lo son el uso, comercialización y venta de dispositivos de acceso a los servicios. Pues resulta que estos

dispositivos no están hechos para ser portados en la mano, ni para tener interacción constante con el usuario, tampoco representa un estatus o prestigio, por lo que no resultan de un interés natural para los desaprensivos que se dedican al robo de dispositivos. Por otro lado, su costo es asequible para la generalidad sin necesidad de un subsidio, descuento o financiamiento.

Por lo tanto, resulta erróneo equiparar el comportamiento y las medidas entre estos tipos de dispositivos.

No podemos dejar de mencionar, que con la imposibilidad de asumir los costos de adquisición de equipos de gamas media o de tecnologías avanzadas, resultará en un directo decrecimiento de la velocidad en la que los dominicanos acceden a nuevas tecnologías, lo que indudablemente frenará nuestro desarrollo y evolución al compararnos con otros mercados.

Esta decisión tiene que verse como un todo, somos el sector que presenta una de las cargas impositivas más caras de la región, ahora además a los usuarios se le sumaría la imposibilidad de acceso a equipos en condiciones más económicas. Recuerden que los volúmenes de compra que tenemos las empresas nos permiten negociar precios más bajos que se traducen en beneficios a los usuarios, cualquier alteración a ese equilibrio se verá reflejado en nuestra capacidad de asegurar volúmenes y por tanto de recibir descuentos.

No podemos dejar de resaltar, que producto de las situaciones que hoy afrontamos por la pandemia, el futuro de la economía del hogar es incierto y la medida que se pretende adoptar, lejos de viabilizar el acceso a los dispositivos, los encarece, pues recordemos que cada vez más los estudiantes, profesionales liberales y emprendedores requieren acceso a servicios pero al mismo tiempo, se están viendo en la necesidad de ser más eficientes en sus consumos y muchas de sus necesidades pudieran ser cubiertas con un Smartphone cuyo costo, de aplicarse la disposición, es posible no podrá asumir.

En adición, la medida que se pretende imponer resulta ser contraria a los derechos constitucionales del ejercicio de la libertad de empresa y comercio, a los principios de mínima regulación y máxima eficiencia del mercado, así como el principio de racionalidad, seguridad jurídica, previsibilidad y certeza normativa, proporcionalidad y coherencia, todos pilares de la buena administración pública y de la Ley General de Telecomunicaciones.

Respecto de los usuarios, les recordamos que al día de hoy tenemos en ejecución la presentación de opciones para la contratación de servicios, y alternativas de adquisición de equipos que aseguran la protección de sus derechos y garantías constitucionales, facilitándoles un acceso igualitario a servicios de calidad y diversidad que le permite la libre elección no solo de su prestadora sino también de las condiciones relacionadas al modelo elegido para las contrataciones de su servicio.

Dicho lo anterior, les recordamos que como mayor garantía de tutela de la protección de los usuarios, el INDOTEL ha dictado ciertas regulaciones que obligan la constatación de la aceptación expresa del cliente de todas las condiciones de su contrato de servicio que tenga vocación a generarle un costo o una permanencia injustificada.

Medidas que hacen que la propuesta en esta modificación al marco normativo actual, un exceso de regulación, una injerencia negativa del regulador en el desarrollo del sector y de la libre y leal competencia en el mercado de las telecomunicaciones.”

35. Que, por su parte **RP**, tiene a bien argumentar lo transcrito a continuación:
(...) Sobre los cambios a la resolución actual en cuanto a la permanencia:

- *deben agregar una cláusula que limite la diferencia de precios entre el contrato con descuento y el contrato sin este.*

- *deben agregar cláusula que prevenga que las prestadoras de servicio tampoco pueden crear planes nuevos bajo esta norma con precios muy elevados de los actuales. De forma tal que los planes nuevos sin permanencia tengan el mismo (o muy cercano) precio que su plan anterior con permanencia.*

- *Todos los servicios deben permitirte cancelarlo cuando quieras y no atarte a multas y a penalidades si quieres cancelar.*

- *En caso de ofrecer contratos de permanencia deben venir acompañados al menos de un descuento del 40% sobre el valor actual en los planes con las mismas capacidades o en su defecto, dicho descuento no puede ser menor al recaudado en penalidades al cancelar el contrato en el escenario que genere la mayor cantidad de dinero para la empresa.*

Sobre las cosas que deben agregarse y que no se mencionan en esta resolución:

- *Eliminar el 10% de impuesto selectivo porque el internet ya no es un lujo. Y el país no puede operar sin este.*

Se incrementará el impuesto de contribución al desarrollo de las telecomunicaciones (CDT) de un 2% a un 5%.

Se debe utilizar y documentar el 5% de impuesto para la contribución de desarrollo para garantizar que las compañías puedan usar una infraestructura estandarizada (postes de luz y demás). Que sea el gobierno que garantice los medios para instalar nuevas tecnologías en lugares donde "no llega" la nueva, dicha resolución debe obligar a indotel a mostrar reportes trimestrales indicando lo recaudado de ese impuesto y en los proyectos de infraestructura y demás que se estará usando.

- *Sobre el desarrollo tecnológico:*

Si existe una tecnología "nueva" (migraciones de cobre a fibra) de internet y ya está siendo utilizada por más del 30% de los clientes, la compañía contara con un máximo de 6 meses para garantizar la instalación de la tecnología nueva en los clientes que están utilizando la tecnología a sustituir. En caso de no realizar los cambios, se le aplicara una multa mensualmente del 5% de cada pago por cliente correspondiente al servicio a sustituir, adicional se le debe aplicar un descuento del 10% al cliente.

- *Sobre la calidad de servicio*

Por último, las compañías deben garantizar un estándar de calidad de la estabilidad de conexión por cliente para los servicios de internet fijo, que será actualizado cada 6 meses por el INDOTEL, donde se indican los niveles mínimos aceptables de PING, JITTER, DELAY, entre otros. Adicional a esto, los ISP deben garantizar la velocidad de internet promedio a un nivel global y dentro de los servicios globalmente utilizados, debiendo eliminar de las cláusulas de sus contratos la garantía de dichas velocidades solo dentro de sus servidores. Junto con esto, se deben eliminar las cláusulas que limitan la cantidad de bytes que pueden ser descargadas de cualquier servicio de internet fijo. El incumplimiento de estos por cliente y por caso conlleva una multa de 5% y un descuento del 10% al cliente." (sic)

36. Que, sobre lo solicitado por el señor **ERIC RODRÍGUEZ MONTILLA** en su escrito, este Consejo Directivo entiende no procedente la observación realizada, ya que corresponde a una decisión comercial de cada concesionaria el establecer las características de los servicios que ofrecen a sus usuarios, siempre en cumplimiento y estricto apego a las disposiciones legales establecidas sobre la materia, así como de igual forma a los usuarios les asiste el derecho que elegir el prestador de servicios que a su criterio más le convenga y se ajuste a sus necesidades.

37. Que, este Consejo Directivo luego de ponderar los argumentos expuestos en los comentarios generales por parte de **ALTICE**, estima no pertinentes los mismos, en virtud del *Principio de Coherencia Administrativa* que debe primar en todos los actos de la administración pública y que siempre ha caracterizado a este órgano regulador de las telecomunicaciones, a raíz del cual: *las actuaciones administrativas serán congruentes con la práctica y los antecedentes administrativos, salvo que por las razones que se expliciten por escrito sea pertinente en algún caso apartarse de ellos*¹ tal y como ha señalado innumerables veces el **INDOTEL** en otros de sus textos legales, el objetivo primordial de la separación contractual de bienes o productos ajenos a la prestación del servicio contratado por el usuario y que no sean estrictamente necesarios para su prestación es que este se vea afectado por su retraso o impago; esto, en procura de preservar y asegurar el principio de continuidad establecido en el artículo 1 de la Ley núm. 153-98, por lo que se hace necesario establecer algunas medidas que garanticen la prestación del servicio contratado de manera continua y sin interrupciones tal y como se ha establecido ya en otros servicios públicos de telecomunicaciones como es el caso del telefónico, salvo las justificadas por las causas establecidas en la reglamentación.

38. Reiteramos nuevamente, el **INDOTEL** nunca ha buscado coartar la libertad de contratar cualquier otro bien o servicio comercializable en el mercado, puesto que las empresas están en completa libertad de convenir con sus usuarios mediante cualquier transacción comercial la compra y venta de productos o servicios; que, sin embargo, esto no podrá dar lugar a una suspensión ni afectar en modo alguno al servicio, cuando en la factura se incluyan importes correspondientes a equipos e interfaces que no sean estrictamente necesarios para la prestación del servicio, así como servicios ajenos al servicio de telecomunicaciones, y por tanto, será obligatorio que estos queden debidamente independizados, de manera tal que el usuario que pague la factura correspondiente a su servicio de telecomunicaciones no se vea afectado por el cobro de los demás importes.

39. Que sobre lo planteado por **RP** respecto a la cancelación del servicio, es meritorio señalar que este Consejo Directivo se ha pronunciado previamente al respecto y es importante recordar que los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones tendrán derecho a tener la *opción de convenir la prestación del servicio sin sujeción a un período mínimo de vigencia, de modo que este pueda decidir libremente... Sólo en los casos en que las prestadoras proporcionen al usuario de descuentos o facilidades para la obtención de equipos terminales, de interfaces o de los mismos servicios de telecomunicaciones ofrecidos podrá estar sujeta a un período mínimo de vigencia*; para lo cual deberá especificarse el *mecanismo utilizado para determinar el cargo de penalidad por cancelación del servicio antes del período mínimo de vigencia del contrato, si lo hubiese*².

¹ Art. 3, numeral 13 Ley Núm. 107-13 sobre los Derechos de las Personas en sus relaciones con la administración y de procedimiento administrativo.

² Artículo 4, resolución del Consejo Directivo núm. 062-17, "Reglamento sobre los Derechos y Obligaciones de los Usuarios y Prestadoras de Servicios públicos de Telecomunicaciones".

40. Que, respecto a la sugerencia de que se incremente el porcentaje del impuesto de Contribución al Desarrollo de las Telecomunicaciones (CDT), y se reduzca el Impuesto selectivo, dichos cambios requieren modificaciones de la ley, lo cual no es facultad del **INDOTEL**.

41. Que, respecto del estándar de calidad del internet fijo que deben cumplir las Prestadoras de Servicios, es importante señalar, que la Norma de Calidad del Servicio de Telefonía y Acceso a Internet³ sobre el particular establece medidas 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, independientemente de la tecnología que utilicen con *el objetivo de prestar los servicios en mejores condiciones de calidad en todo el territorio de la República Dominicana, mantener la continuidad de los servicios ofrecidos por las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones; mejorar la operación y el rendimiento de redes interconectadas, entre otros aspectos.*

A) REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO TELEFÓNICO

- **i) Consideraciones a los argumentos presentados sobre el artículo 1. Definiciones.-**

42. Que, sobre la definición de **Descuento**, contenida en el artículo 1, en su escrito **VIVA** argumenta lo transcrito a continuación:

“Entendemos necesaria la ampliación la definición de “Descuento”. Por lo que sugerimos que quede como sigue:

Descuento: Beneficio económico de cualquier naturaleza aceptado ~~expresamente~~ por el usuario al momento de contratar el servicio público de telecomunicación o en cualquier momento de su contrato ~~per concepto de~~ en el que percibe reducciones totales o parciales de la facturación del servicio, en el costo de adquisición de interfaces ~~estrictamente~~ necesarias para la prestación del servicio, bonos de servicio, o en el cargo de instalación, subsidio de equipos, exoneraciones, o cualquier facilidad ámbito del servicio contratado.” (Tachado autoría VIVA)

43. Que, sobre esta misma definición, **CLARO** señala lo siguiente:

“De manera principal, queremos solicitar al INDOTEL que se mantenga sin variación la definición del término “Descuento”, en aras de la armonización regulatoria entre servicios, a los fines de buscar uniformidad, como se establece en los apartados 22 y 23 de esta resolución, y siendo cónsonos en respetar el principio de coherencia de los actos que han caracterizado esta administración, como se menciona varias veces en la Resolución 070-19.

Este Consejo Directivo, tanto en las Resoluciones No. 070-19, que aprueba la Norma que Regula la Contratación y Activación de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, como en la No. 031-20, puesta en consulta para modificar el Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, tiene la definición de “Descuento” de esta manera:

³ Aprobada mediante la resolución del Consejo Directivo del **INDOTEL** Núm. 016-15.

“Beneficio económico aceptado expresamente por el usuario al momento de contratar el servicio público de telecomunicación o en cualquier momento de su contrato por concepto de reducciones totales o parciales de la facturación del servicio, en el costo de adquisición de equipos utilizados para la prestación del servicio, bonos de servicio, o en el cargo de instalación”.

Mantener invariable la definición de este concepto no afecta en nada el propósito de esta Resolución 040-20, en los términos en que se ha expresado que procura, citamos:

“armonización regulatoria entre servicios en condiciones de convergencia tecnológica a fin de mejorar las condiciones de acceso al servicio y operatividad del sector; uniformidad entre los derechos y deberes involucrados en cada una de ellas independencia del servicio de telecomunicaciones; diferenciación en la contratación del servicio por un lado, y en la compra o financiamiento del equipo por el otro; la continuidad y calidad en la prestación de los servicios públicos de telefonía y acceso a internet; la homogeneización pertinente entre los derechos y deberes de los usuarios de distintos servicios” .

Muy por el contrario, dejar la definición del concepto “Descuento” tal cual está actualmente permitiría la uniformidad entre las Normas contenidas en las Resoluciones No. 110-12, modificada por la No. 003-13, 062-17, 070-19 y 031-2020 y evitaría dudas al sector ante la ambigüedad de que el concepto está definido y vigente en la 070-19 y 031-2020, de una forma, y esta Resolución 040-2020 lo establece de otra manera para efectos de la 110-12 y 062-17.

Adicionalmente, en la definición propuesta en esta resolución, citamos: “Descuento: Beneficio económico aceptado expresamente por el usuario al momento de contratar el servicio público de telecomunicación o en cualquier momento de su contrato por concepto de reducciones totales o parciales de la facturación del servicio, en el costo de adquisición de interfaces estrictamente necesarias para la prestación del servicio, bonos de servicio, o en el cargo de instalación” se sustituye la palabra “equipo” por “interfaz” sin definir qué es un interfaz.

Nuestra Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98 en su artículo 1 define Interfaz de la siguiente manera “Interfaz: Zona limítrofe compartida entre dos unidades funcionales y definida por características funcionales, características comunes de interconexión físicas, características de las señales y otras características, según proceda.”

La Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), en su Vocabulario de Términos de las Telecomunicaciones define la Interfaz como “Interfaz: Frontera común entre dos sistemas asociados” (Fuente: Recomendación UIT-T I.112). y también como “Limite entre dos sistemas o entre dos partes de un mismo sistema, que se define por la especificación de características apropiadas, usualmente con el propósito de asegurar la compatibilidad de formatos, de funciones, de señales y de interconexión en el límite. Nota - Un interfaz puede definirse, por ejemplo, en una conexión de clavija y zócalo, en la abertura de una antena o entre capas de un sistema jerárquico” (Rec. UIT-R V.662-3).

Nuestra Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98 en su artículo 1 define Equipo Terminal del siguiente modo “Equipo terminal: Dispositivo en el cual termina un circuito de telecomunicaciones para permitir al usuario el acceso a un punto de terminación de red.”

La UIT, en su Vocabulario de Términos de las Telecomunicaciones utiliza para este propósito la designación “Equipo Terminal”, concebido como “equipo que ofrece las funciones necesarias para la explotación de los protocolos de acceso por parte del usuario. Un grupo funcional en el lado del usuario de una interfaz usuario-red. o “Dispositivo o funcionalidad que proporciona las

capacidades para las aplicaciones de usuario, por ejemplo, telefonía, y en particular la interfaz de usuario". (Fuente: Recomendación UIT-T I.112).

Si nos detenemos un poco en el análisis, el cambio de la palabra "equipo" por "interfaz" en la definición del concepto "descuento", no facilita la comprensión simple que haría entender al usuario promedio que se pretende relacionar interfaz con equipo terminal o como el dispositivo que permite la comunicación entre la central de la prestadora y el usuario. Una interfaz puede ser el Drop exterior, o un Terminal, o una Cabina, o un Mini Jack (la cajita) o una Central o Elemento de Red, etc. El concepto de Equipo Terminal es más apropiado y cónsono con el objetivo a identificar, que es la herramienta usuario-red que permitirá la consecución del proceso de la telecomunicación.

De hecho, a nosotros nos sorprendió esta mezcolanza; porque, además del tiempo (año 2002) que el INDOTEL viene utilizando el término correcto de equipo o dispositivo para referirse a los terminales que el usuario utiliza en su comunicación (Resolución No. 09202, Resolución No. 137-09), en una de sus más recientes resoluciones (la Resolución 041-2020) lo ratifica en el más adecuado aspecto técnico "Equipo Terminal Móvil: Dispositivo electrónico con capacidad de ser conectado a una red de telecomunicación inalámbrica para proporcionar acceso a uno o más servicios de telecomunicaciones".

En ese sentido, solicitamos eliminar en esta resolución el cambio en la definición del concepto "Descuento" y mantenerlo invariable, para que haya uniformidad entre las Resoluciones No. 110-12, 062-17, 070-19; 031-2020 y 041-2020, y para evitar generar confusión entre los actores del sector.

Solo para el hipotético caso de que el INDOTEL rechace la solicitud anterior e insistiere en su error de modificar la definición del concepto "Descuento" y crear confusión en el sector con la ambigüedad en su definición de manera diferente en las resoluciones citadas, entonces solicitamos que la misma sea mejorada para simplificarla y evitar confusiones de orden técnico.

Redacción sugerida:

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

44. Que, por su parte la Prestadora de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **ALTICE**, tiene a bien solicitar a este regulador, lo siguiente:

"Solicitamos incluir la definición de las interfaces que son estrictamente necesarias para la prestación del servicio, así como contemplar en la definición de equipo terminal conforme se define en la Ley.

Igualmente, sugerimos la revisión de la definición para que englobe a su vez el término subsidio, de manera que se preserve la coherencia con los textos normativos que abordan en término.

Por lo que proponemos:

Descuento: Beneficio económico aceptado expresamente por el usuario al momento de contratar el servicio público de telecomunicación o en cualquier momento de su contrato por concepto de

reducciones totales o parciales de la facturación del servicio, en el costo de adquisición de un equipo terminal o de interfaces, así como subsidios, bonos de servicio, o en el cargo de instalación”.

45. Que, sobre la sobre el término **Segmento de mercado**, en sus argumentos **CLARO**, argumenta lo transcrito a continuación:

“Claro quiere aprovechar esta modificación para ir abriendo la posibilidad de contemplar en la facturación de los productos y servicios períodos distintos a la frecuencia mensual. Actualmente los sistemas de facturación son flexibles en ese sentido y permiten a las partes acordar tiempos más cortos o más largos para la facturación y programación de pagos de los productos y servicios.

Nada debería impedir que las partes acuerden que la facturación pueda ser diaria, semanal, quincenal, mensual, bimensual, trimestral o semestral. La voluntad de las partes en este aspecto debería estar abierta a otras posibilidades diferentes a los tradicionales treinta (30) días que conocemos. La dinámica económica actual abre muchas otras posibilidades, y la regulación debería considerar poner esa amalgama de opciones al alcance de un simple acuerdo entre las partes. Por eso pedimos que esa posibilidad quede abierta y no se imponga la limitante que la etiqueta “mensual” conlleva.

Redacción sugerida:

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

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

47. Que, este Consejo Directivo rechaza la observación realizada por **CLARO** de mantener la definición actual del término descuento, pues de esta forma no se garantiza uniformidad entre normas como propone **CLARO**, y es justo por esta razón que el Consejo Directivo del **INDOTEL** propone sea modificado el concepto de descuento en adición a los demás motivos expuestos previamente e igualmente aclara que, desde la consulta pública, la intención del órgano regulador es dejar fuera todo lo relativo a subsidio de equipos terminales, destacando que solamente las interfaces estrictamente necesarias para la prestación del servicio podrán ser consideradas como “descuento” o beneficio económico a ser aceptado por el usuario. En este sentido, el órgano regulador decidió eliminar dicha definición de “descuento” en la resolución núm. 091-2020 que aprueba las modificaciones al Reglamento para la Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras de Servicios, que salió a consulta pública con la resolución núm. 031-2020, a la que

hace referencia **CLARO** en su escrito, ya que tampoco se utilizaba en ninguna parte del cuerpo de dicho reglamento. Por tanto, el Consejo Directivo del **INDOTEL** por las razones expuestas, para evitar confusión y mantener la coherencia entre normas, modifica también la definición de “descuento” en la resolución núm. 070-19, viéndose reflejado los cambios en la parte dispositiva de la presente resolución.

48. Que, tal y como lo expresa **CLARO** en sus comentarios sobre las definiciones de “interfaz” y “equipo terminal” no solo la Ley o la Unión Internacional de las Telecomunicaciones (UIT) en sus recomendaciones aclaran las diferencias entre estos dos conceptos, sino también otros reglamentos y planes técnicos fundamentales aprobados por el Consejo Directivo del **INDOTEL** han sido claros al referirse a los mismos. Desde la aprobación de la Ley se entienden claramente que, por un lado, el “equipo terminal” permite el acceso al usuario a un punto de terminación de la red, que en ciertas ocasiones resulta necesario el uso de una “interfaz” (como por ejemplo una cajita /Setup-box o modem) para que el referido equipo terminal del usuario pueda conectarse a la red bajo cierto protocolo determinado. Es en este sentido que el Consejo Directivo del **INDOTEL** entiende no pertinente las observaciones de **CLARO** y **ALTICE** y por tanto no acoge las redacciones sugeridas por las referidas concesionarias para la definición de descuento.

49. Que, en otro tenor, este Consejo Directivo, estima procedente el comentario realizado por **CLARO** sobre el término **Segmento de mercado**, en vista de que el plazo para el pago de un servicio de telecomunicaciones está sujeto a la voluntad y aceptación de las partes en virtud del contrato concertado entre ambas, sí las partes así lo acuerdan puede ser un plazo mayor o menor a treinta (30) días, por lo que se procederá a realizar los cambios correspondientes en la parte dispositiva del presente acto.

- **ii) Consideraciones a los argumentos presentados sobre el Artículo 9. De la solicitud de nuevo servicio. -**

50. Que, sobre el artículo 9.3, **TRILOGY** señala lo siguiente en su escrito:

“La redacción propuesta para el artículo 9.3 va en detrimento de las prácticas actuales en materia de servicio de telefonía, dicha redacción menoscaba los derechos de la prestadora respecto a la forma de prestar su servicio, y da cabida a la posibilidad de que cualquier tipo de malfuncionamiento otorgue al usuario la potestad de solicitar devoluciones. No es suficiente la aclaración que pretende incluir el artículo, por lo que es necesario que sea eliminada dicha alternativa de la redacción del artículo.

En consecuencia, sugerimos que el artículo 9.3 quede como sigue:

9.3 En caso de imposibilidad técnica para la instalación de un servicio solicitado, siempre y cuando dicho servicio haya sido pagado, ~~o si el cliente reporta mal funcionamiento del servicio dentro de los primeros siete (7) días de instalado sin que haya sido subsanado el inconveniente,~~ la prestadora procederá a la devolución del importe que haya sido pagado dentro de los quince (15) días calendario hábiles siguientes al vencimiento del plazo establecido para la instalación ~~o resolución del problema en el servicio.~~ En caso de que la prestadora no cumpliera con la devolución de la mencionada suma dentro del plazo referido, deberá pagar al usuario el porcentaje equivalente a la tasa de interés cobrada por mora, que ésta aplica por el retraso del cumplimiento en el pago de las facturaciones de los servicios consumidos. (Tachado autoría de VIVA)

Dicha redacción sería consonante con la redacción de las demás normas vinculadas al Reglamento de Servicios Telefónicos. En caso de nuestra propuesta del artículo no ser acogida, es necesario que cualquier reembolso que opere por malfuncionamiento sea aplicable únicamente en casos de fuerza mayor o por situaciones que no sean imputables a la prestadora, así como que sea considerado el plazo para estos fines.”

51. Que, por su parte, la Prestadora **CLARO**, en su escrito de comentarios señala lo siguiente :

“A los fines de hacer más clara y precisa esta disposición, y de asegurar el derecho de la prestadora de cobrar los importes de lo consumido por el uso del servicio, solicitamos mejorar su redacción estableciendo el plazo de solución del inconveniente al que se hace referencia en el artículo, tal cual lo dispone el Reglamento de Derechos y Obligaciones de los Usuarios y Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Resolución No. 062-17) en su artículo 4, literal (h).

Redacción sugerida:

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

52. Que, de igual forma la prestadora de servicios públicos de telecomunicaciones **ALTICE**, recomienda en su escrito de observaciones lo transcrito a continuación:

“Reiteramos nuestra sugerencia al Reglamento de Internet, solicitamos que el plazo de quince (15) días establecido por el párrafo que antecede, se mantenga en lo treinta (30) días originalmente concebidos en el Reglamento de Servicio Telefónico, esto así, a los fines de que se ajuste a la realidad de los procesos existentes y al alto número de activaciones que se hacen de múltiples servicios en una misma transacción, con lo cual tendríamos dos plazos distintos para la devolución de dicho monto.

Les recordamos que cualquier crédito otorgado se realiza a través de la emisión de la última factura de servicio donde se concilian los consumos realizados y los créditos aplicados, plazo que exceden los 7 días.

Por otro lado, la parte in fine tiene que ser revisada, para reflejar que la indicada mora no aplicara cuando el incumplimiento resulte de una falta o demora imputable al cliente. Mantener la redacción actual pudiera dar lugar a que los usuarios voluntariamente relajen la necesidad de procurar el importe solo con la intención de engrosar el monto a percibir producto de la mora.

En tal sentido, sugerimos ciertos ajustes para que el texto resulte coherente con el período de prueba establecido en el Reglamento de Derechos y Obligaciones, así como para establecer la forma en que se debe proceder con estos casos:

9.3 En caso de imposibilidad técnica para la instalación de un servicio solicitado o si el cliente reporta mal funcionamiento del servicio dentro de los primeros siete (7) días hábiles de instalado, sin que la prestadora haya procedido a subsanarlo dentro de las siguientes setenta y dos (72) horas de haber sido reportado, el usuario podrá cancelar el contrato de prestación de servicio. La prestadora procederá a la devolución del importe que haya sido pagado por el usuario, pudiendo deducir de estos montos los consumos realizados, devolución que se realizará dentro de los treinta (30) días calendario siguientes la cancelación del servicio. En caso de que la prestadora no cumpliera con la devolución de la mencionada suma dentro del plazo referido, deberá pagar al usuario el porcentaje equivalente a la tasa de interés cobrada por mora, que ésta aplica por el retraso del cumplimiento en el pago de las facturaciones de los servicios consumidos. La referida mora no aplicará en los casos en que la devolución no sea posible por causa imputable al cliente.”

53. Que, este Consejo Directivo estima no procedente la observación realizada por **TRILOGY** sobre la afirmación de que la redacción propuesta sobre el artículo 9.3 da cabida a la posibilidad de que cualquier tipo de malfuncionamiento otorgue al usuario la potestad de solicitar devoluciones, ya que dicho articulado es bien específico sobre el hecho de que la devolución se realizará en el caso de imposibilidad técnica para la instalación del servicio solicitado o si el cliente reporta mal funcionamiento del servicio dentro de los primeros siete (7) días de instalado sin que haya sido subsanado el inconveniente. Por otro lado, es importante resaltar, que la obligación por parte del prestador de servicios de devolver el importe pagado por el usuario dentro de los quince (15) días calendario siguientes al vencimiento del plazo establecido para la instalación o resolución del problema del servicio, no es un compromiso nuevo, ya que dicha disposición se encuentra contenida en otras reglamentaciones que han sido dictadas previamente por el **INDOTEL**⁴.

54. Que, con respecto a la sugerencia realizada por **CLARO**, este Consejo Directivo entiende válido el acoger parcialmente la modificación propuesta sobre el artículo 9.3, por lo que se realizarán cambios en la redacción, viéndose los mismos reflejados en la parte dispositiva del presente instrumento legal.

55. Que este órgano regulador de las telecomunicaciones, acepta de manera parcial los cambios propuestos por **ALTICE**, siendo los mismos integrados en la redacción definitiva del artículo, sin embargo, manteniendo la coherencia que caracteriza todos los actos del **INDOTEL**, es importante reiterar que tal y como mencionamos precedentemente, el plazo de quince (15) días calendarios es una obligación que ya había sido dictaminada en otras reglamentaciones emanadas por este Consejo Directivo.

- **iii) Consideraciones a los argumentos presentados sobre el Artículo 14. Del contrato de servicio. -**

56. Que sobre el artículo 14, **CLARO** expone en su escrito, lo que a continuación se transcribe:

⁴ Art. 7.4 , "Reglamento sobre los derechos y obligaciones de los usuarios y prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones" y art. 4 Reglamento General del Servicio de Acceso a Internet.

“Esta separación de los contratos es innecesaria, burocrática, e ineficiente, además de complicar el proceso de contratación tanto para el usuario como para la prestadora. El contrato de servicio y el contrato de venta del equipo pueden continuar perfectamente siendo uno solo y las consecuencias y efectos de cada negociación seguir su propia suerte. Es decir, lo que se busca con esta separación (aplicar la regla de la no suspensión del servicio por falta de pago del equipo, en aras de asegurar el principio de continuidad del servicio), es perfectamente lograble con simplemente disponerlo la regulación, aun coexistiendo en un solo documento ambas obligaciones contractuales, la del servicio y la del equipo.

Un ejemplo de que esa regla de no suspensión del servicio por deuda del equipo es aplicable, lograble y eficaz lo constituye el artículo 18.11 del Reglamento General de Servicio Telefónico que se aplica desde inicios del año 2013 hasta el presente con una efectividad del cien por ciento. Bastaría con agregar los equipos terminales en el listado de los asuntos que no pueden conllevar la suspensión del servicio.

En ese sentido, solicitamos, de manera principal, eliminar el artículo 14.5 de esta modificación que se propone.

En su defecto, sólo para el caso en que fuese rechazada esta propuesta, modificar la redacción del artículo 14.5, para que diga de la siguiente manera:

Redacción sugerida:

14.5 El contrato para prestación del servicio puede ser realizado conjuntamente con el de la venta o financiamiento de equipos terminales. Sin embargo, en virtud del principio de continuidad consignado en el artículo 1 de la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98, si el cliente incumple con el pago del financiamiento del equipo, esto no podrá dar lugar a la suspensión del servicio de telecomunicaciones, ni afectar, en modo alguno, las condiciones en la prestación de este servicio.

Párrafo: El contrato de prestación del servicio podrá incluir solo aquellas interfaces o equipos terminales provistos por la prestadora que sean estrictamente necesarios para la prestación del servicio y que no puedan ser obtenidos por el usuario titular bajo libre competencia o que aun pudiéndolo obtener con otros proveedores, el usuario opte libre y voluntariamente por comprarlo en la prestadora que le brinda el servicio.”

57. Que, sobre la misma disposición, **ALTICE** tiene a bien señalar lo siguiente:

“Reiteramos la necesidad de revisar la definición de Descuento para que se contemple explícitamente la posibilidad de concertar subsidios o descuentos relacionados a los equipos telefónicos que el cliente decida contratar de manera libre, voluntaria y expresamente.

Reiteramos al día de hoy el cliente tiene la opción de elegir el modelo de contratación que más se ajuste a sus necesidades.

El Art. 14.5 debe mantenerse conforme a la redacción actual, y el Párrafo debe ser eliminado en su totalidad.

El Contrato de servicio debe contener todo lo convenido con el cliente, el marco regulatorio actual ya prohíbe la suspensión del servicio por motivos distintos al servicio telefónico, por lo que carece de sentido la inclusión de esta disposición. Estas inclusiones son una injerencia innecesaria y excesiva que trasgrede las potestades del regulador y atenta contra la libertad de contratación.”

58. Que, sobre lo expuesto por las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **CLARO** y **ALTICE** referente a este artículo, este Consejo Directivo estima no pertinente el acoger lo sugerido, puesto que como hemos señalado numerosas veces nos mantenemos firmes en la coherencia de los actos que dictamos y tal y como hemos expresado en los considerandos que sirvieron de base para la aprobación de la resolución núm. 033-2020, no es solamente el principio de continuidad del servicio lo que el **INDOTEL** pretende lograr con esta medida, pues también uno de los objetivos de la Ley núm. 153-98, establecido en su artículo 3 literal c) es el de: *“Garantizar el derecho del usuario a elegir el prestador del servicio de telecomunicaciones que a su criterio le convenga”*.

59. La no suspensión del servicio como sugiere **CLARO** en esta propuesta de redacción sólo garantizaría el principio de continuidad del servicio. El órgano regulador está avanzando conforme lo demandan los tiempos, dando un paso más allá de cara al referido derecho de elección del usuario al momento de elegir libremente la prestadora que más le convenga; situación que se dificultaría en gran medida si mantenemos las disposiciones que establece la normativa vigente. El órgano regulador lo que busca con esta reglamentación es que exista una armonización regulatoria entre servicios en condiciones de convergencia tecnológica, tal como se establece en la referida resolución del Consejo Directivo núm. 040-2020.

60. Que, tal como se establece en la citada resolución núm. 033-2020, resulta oportuno aclarar que las disposiciones contenidas en este articulado, no persiguen imponer obstáculos a la libertad de contratar cualquier otro bien o servicio comercializable en el mercado, puesto que las empresas están en completa libertad de convenir con sus usuarios mediante cualquier transacción comercial la compra y venta de productos o servicios; que, sin embargo, esto no podrá dar lugar a una suspensión ni afectar en modo alguno al servicio de telecomunicaciones contratado, cuando se incumplan con los términos y condiciones ajenos al propio servicio de telecomunicaciones, tal y como se ha sido pronunciado y reglamentado por el **INDOTEL** para otros servicios, como, por ejemplo el Servicio Telefónico y más recientemente el de Acceso a Internet y, por tanto, será obligatorio que estos queden debidamente independizados, de manera tal que el usuario que pague la factura correspondiente a su servicio de telecomunicaciones no se vea afectado por el cobro de los demás importes. El contrato de servicios públicos de telecomunicaciones es competencia regulatoria del **INDOTEL** de conformidad con la ley en materia de protección de los derechos, más no así el contrato de venta o financiamiento de equipos terminales, por lo que este Consejo Directivo entiende saludable que se trate de contratos y facturación separados.

61. En la actualidad, existen herramientas que les permiten a las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones bloquear los equipos (celulares) por falta de pago a través de un aplicación (App), por tanto, el mantener el servicio y el equipo bajo un mismo contrato carecería de sentido, pues las mismas poseen las vías tecnológicas necesarias, sumadas a las vías legales ordinarias establecidas para poder reclamar el cumplimiento de la obligación de pago por parte del usuario, conforme las condiciones pactadas en su correspondiente contrato.

- **iv) Consideraciones a los argumentos presentados sobre el artículo 15. De las interrupciones del servicio telefónico. -**

62. Que, sobre el contenido del artículo 15 de la propuesta regulatoria, tenemos que señalar que **VIVA**, expresa en sus comentarios, lo siguiente:

“En los términos del artículo 15.1, entendemos prudente que sea incluida la definición de “Fuerza Mayor” en el ámbito de servicios telefónicos, ya que es de suma importancia poder tipificar las circunstancias que a estos fines se considerarán de causa o fuerza mayor, y que en definitivas, determinarían la responsabilidad de la prestadora en estas circunstancias.

Es necesario precisar de conformidad con lo establecido en el artículo 15.3, que este tipo de acciones por parte de la prestadora, que en general se refieren a actuaciones que son inminentes para la prestación efectiva del servicio telefónico, dicha obligación debe circunscribirse a un deber informativo. En los términos del artículo 15.3, la prestadora deberá en plazos predeterminados y extensos notificar respecto a interrupciones por trabajos para mejorar la red, notificaciones que de hecho ya se efectúan. Por tanto, entendemos prudente reducir el plazo establecido de 48 horas a 4 horas previas, y eliminar la obligación de aplicar créditos en caso de la no notificación.

Entendemos como necesario que la redacción del artículo 15.4 sea conforme a la práctica actual, es decir, aplicando los lineamientos del Procedimiento de Manejo de Avería Tipo 2 en los Servicios Telefónicos y Acceso a Internet. En consecuencia, es necesario que los artículos 15.4 y subsiguientes queden como sigue:

15.4 Ante la ocurrencia de una Avería tipo 2, la prestadora deberá informar al INDOTEL dentro de las primeras dos (2) horas de detectado el inconveniente. Igualmente, deberá informar a los usuarios afectados dentro de las primeras cuatro (4) horas de la avería, mediante ~~contacto directo con los mismos a través de las vías de comunicación que tenga disponible para ello. En defecto de posibilidad de contacto directo con los usuarios afectados o ante la imposibilidad de precisar con exactitud a los usuarios afectados,~~ deberá efectuar avisos en los medios de comunicación masiva, radio, televisión, prensa escrita o a través de los medios electrónicos disponibles por la prestadora.

15.4.1 El informe a ser presentado al INDOTEL dentro de las 2 horas de detectada la Avería tipo 2 incluirá como mínimo la siguiente información: Servicios afectados, Posibles causas, Hora de ocurrencia, Hora de verificación, Lugar origen incidente, Localidades afectadas, Tiempo estimado de restablecimiento. Si la Avería tipo 2 se produce en horario nocturno, entre las 10:00 p.m. y 6:00 a.m., la notificación a los usuarios se hará dentro de las dos (2) primeras horas laborables de la mañana, es decir entre las 8:00 a.m. y 10:00 a.m., siempre que la avería no haya sido solucionada.

15.5 Asimismo, la prestadora dispondrá de un plazo de ~~veinticuatro (24)~~ cuarenta y ocho (48) horas para remitir al INDOTEL un informe con los detalles de lo acontecido. Este informe deberá contener las siguientes informaciones: 1. Servicios afectados; 2. Posibles causas; 3. Hora de ocurrencia; 4. Hora de verificación; 5. Número de usuarios afectados; 6. Lugar origen incidente; 7. Localidades afectadas; 8. Tiempo estimado de restablecimiento; 9. Protocolo de actuación luego de verificado el incidente; 10. Logs (reportes) correspondiente al período durante el cual se prolongó el incidente, (solo si han sido restablecidos los servicios); 11. Medidas correctivas a ser implementadas, si las tienen a la fecha de presentación; 12. Posible Compensación a ser efectuada (sólo si han sido restablecidos los servicios).

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

De igual forma entendemos necesario, que sea incluida la mención expresa de la derogación o eliminación de textos independientes que tratan sobre estos procedimientos, con la finalidad de evitar confusiones futuras y concentrar en el presente reglamento todas las disposiciones relativas al tema de averías y relacionados.” (Tachado autoría de VIVA)

63. Que, en los comentarios de **CLARO**, sobre el artículo 15, expresan que:

“La ocurrencia de una avería puede ocurrir por causas no imputables al usuario, pero también por causas no imputables a la prestadora, y no estamos hablando de la causa de fuerza mayor.

La prestadora puede haber tomado todas las previsiones de lugar y establecidos los controles y medidas de seguridad pertinentes, pero aun así ser afectada con el daño a sus redes. Un ejemplo de esto son los cortes de fibra que hemos tenido en el pasado, provocados muchas veces por el mismo gobierno debido a la realización de trabajos en la vía pública sin la debida coordinación con las prestadoras para prevenir el daño que pudieran provocar a la red de telecomunicaciones, o los cortes y robos de cables en plena vía pública cuyo cuidado está a cargo de las autoridad pública encargada de la seguridad ciudadana, porque las prestadoras no pueden poner un vigilante a todo lo largo de la extensión de su red.

En estos ejemplos, la causa de la avería mayor o tipo 2 no es imputable a la prestadora; sin embargo, se deja fuera esta posibilidad y se le carga el dado a la prestadora. La eliminación del plazo de gracia de cuatro (4) horas para resolver la avería en cierto modo hace justicia a estas incidencias sobre las cuales las prestadoras no pueden prever, por lo que solicitamos mantener las disposiciones del artículo 15.2 del Reglamento General de Servicio Telefónico.

Redacción sugerida:

Artículo 15 - De las interrupciones del servicio telefónico.

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

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

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

Donde: C = Crédito

RB = Renta base contratada por mes del servicio afectado.

TI = Tiempo total de la avería medido en horas.

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

c) La aplicación del crédito al que se refiere el párrafo anterior, procederá en el caso de Avería tipo 2 en un período mayor a cuatro (4) horas o por períodos de tiempo menores en reiteradas ocasiones durante el transcurso de treinta (30) días calendario, independientemente de la

duración de cada evento y aun cuando la suma de los periodos de las reiteraciones de averías no totalice cuatro (4) horas.

15.4 Ante la ocurrencia de una Avería tipo 2, la prestadora deberá informar al INDOTEL dentro de las primeras dos (2) horas de detectado el inconveniente. Igualmente, deberá informar a los usuarios afectados dentro de las primeras cuatro (4) horas de la avería, mediante contacto directo con los mismos a través de las vías de comunicación que tenga disponible para ello. En defecto de posibilidad de contacto directo con los usuarios afectados o ante la imposibilidad de precisar con exactitud a los usuarios afectados, deberá efectuar avisos en los medios de comunicación masiva, radio, televisión, prensa escrita o a través de los medios electrónicos disponibles por la prestadora.

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

Comentario:

En esta resolución se propone eliminar el párrafo del artículo 15.6, del Reglamento General de Servicio Telefónico, que dispone, ante la ocurrencia de una avería tipo 2 en horario nocturno, notificar a los usuarios en las primeras dos horas laborables de la mañana siguiente. Esta es una medida que debe ser ponderada, porque no hace ningún sentido ni produce efecto alguno un aviso a media noche o en horas de la madrugada a los usuarios. No hay tampoco el acceso a los medios masivos de comunicación para notificar en ese horario la ocurrencia del evento.

Este Párrafo que se propone eliminar, tiene como propósito el no causar molestias a los usuarios en horarios en los que se entiende o asume que se encuentran descansando en sus hogares y en cuyo horario, normalmente, no hacen uso de servicios telefónicos; o si ese es el caso, es la excepción antes que la regla. Por eso mismo, lejos de pretender otorgar un tiempo adicional a la prestadora para la notificación correspondiente, es proteger al usuario de llamadas o mensajes que puedan perturbarlo durante horario nocturno. Por ello, el INDOTEL, con la prudencia y criterio del caso, agregó el párrafo hoy vigente, el cual proponemos se mantenga tras la aprobación de las modificaciones que finalmente realice el INDOTEL.

Asimismo, salvo que el INDOTEL determine un área de atención 24/7 ante este tipo de eventualidades, lo ideal sería aprovechar la oportunidad que esta consulta pública presenta para formalizar que, en caso de averías en el supraindicado horario nocturno, un primer informe al regulador sea presentado a más tardar dentro de las dos primeras horas laborables del día.

Redacción sugerida:

15.4 Ante la ocurrencia de una Avería tipo 2, la prestadora deberá informar al INDOTEL dentro de las primeras dos (2) horas de detectado el inconveniente. Igualmente, deberá informar a los usuarios afectados dentro de las primeras cuatro (4) horas de la avería, mediante contacto directo con los mismos a través de las vías de comunicación que tenga disponible para ello. En defecto de posibilidad de contacto directo con los usuarios afectados o ante la imposibilidad de precisar con exactitud a los usuarios afectados, deberá efectuar avisos en los medios de comunicación masiva, radio, televisión, prensa escrita o a través de los medios electrónicos disponibles por la prestadora.

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

15.4.1 El informe a ser presentado al INDOTEL dentro de las 2 horas de detectada la Avería tipo 2 o en las dos (2) primeras horas laborables de la mañana, es decir entre las 8:00 a.m. y 10:00 a.m., si la Avería tipo 2 se produce en horario nocturno, entre las 10:00 p.m. y 6:00 a.m., incluirá como mínimo la siguiente información: Servicios afectados, Posibles causas, Hora de ocurrencia, Hora de verificación, Lugar origen incidente, Localidades afectadas, Tiempo estimado de restablecimiento.

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

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

Comentario:

Con relación al artículo 15.5 queremos aprovechar la oportunidad para solicitar una aclaración respecto a la definición del punto 4 de las informaciones que debe contener el informe. Esto es "Hora de verificación" y su diferencia respecto a la hora de ocurrencia. En nuestro caso, entendemos que dicha hora sería la hora en que, una vez detectada la alarma, se confirma la magnitud de la avería. Pudiendo ser de inmediato o minutos después.

64. Que, de otro lado, **ALTICE** señala al respecto, que:

"En cuanto a obligaciones de comunicación, reiteramos los comentarios que presentamos a la luz de la comunicación marcada con el número 19005288, código de barras DE-0001847-19.

En tal sentido, nos vemos en la obligación de reiterarles la solicitud de reconsiderar la rigidez con la que se requiere la entrega de diversas informaciones y detalles de eventuales incidentes dentro de las primeras 2 horas de ocurrido el evento, extendiendo el alcance de lo dispuesto por el Reglamento General de Servicio Telefónico, el cual se limita única y exclusivamente al deber de información al INDOTEL de la existencia de cualquier evento en la red.

Igualmente la irracionalidad de que se pretenda imponer la obligación de otorgar créditos sin referencia a los tipos de avería ni a tiempos, en ningún lugar del mundo los servicios, cualquier servicio, son infalibles, existen fallas naturales y como tal deben establecerse tolerancias.

Las informaciones que ahora se incluyen como parte de los requerimientos a las prestadoras están los siguientes insumos: a. Servicios afectados; b. Posibles causas; c. Hora de ocurrencia; d. Hora de verificación; e. Lugar de origen del incidente; f. Localidades afectadas; g. Tiempo estimado de restablecimiento; Los requerimientos anteriores, son de difícil cumplimiento dentro

del plazo otorgado, considerando que todos los esfuerzos de la empresa se encuentran enfocados en el pronto restablecimiento de la normalidad de los servicios y detener la afectación de los clientes.

En esencia dentro de las primeras 2 horas las empresas podemos informar de la existencia de un evento que afecta los servicios y de la hora de inicio del mismo, salvo los casos en los que el evento es solucionado entre de este plazo, en cuyo caso pudiéramos proveer mayores detalles.

Entendemos que el objetivo principal tanto de las prestadoras, como del INDOTEL es la continuidad del servicio, por lo que resulta en el mejor interés de la colectividad que todos los esfuerzos se enfoquen en el restablecimiento del servicio y no en la realización de reportaría.

Continuando con el nuevo proceso, ahora se añade otra obligación a las establecidas por los reglamentos, exigiendo que para eventos superiores a 4 horas tendíamos que reportar estatus cada hora hasta lograr la solución, debiendo indicar: h. Servicios afectados; i. Servicios restablecidos; j. Actuaciones efectuadas y acciones en curso; k. Tiempo estimado de restablecimiento; Si el evento no se soluciona dentro de las primeras 4 horas, la situación de criticidad es aún más alta, y la prioridad continuará siendo la de restablecer el servicio, con lo cual requerir notificaciones cada hora lejos de contribuir con las labores de recuperación, añade carga innecesaria para el objetivo esencial de las partes, proveer servicio a los usuarios.

Finalmente, se incluyen los datos necesarios para el informe de incidente que las prestadoras debemos enviar al INDOTEL respecto de los eventos ocurridos en su red, lo cual resulta beneficioso para ambas partes, dotándonos de un punto de partida para la entrega de informaciones que satisfagan las necesidades del regulador y evitando que se entienda que el informe provisto no sea suficiente. Aun así, el listado debe ser un simple punto de partida y no una obligación de presentación, considerando que no necesariamente todos los incidentes requieran toda la información listada para el informe.”

65. Que, si bien es cierto que de manera expresa ninguna Ley define como tal lo que se considera un Caso de Fuerza Mayor o Caso Fortuito, no es menos cierto que existe mucha Doctrina sobre el particular; en lo que respecta a la inclusión del término de *Fuerza mayor*, la doctrina lo define como “*un acontecimiento (fuerza de la naturaleza, hecho de un tercero, hecho del príncipe) que no ha podido ser previsto ni impedido y que libra al deudor por imposibilidad de cumplir su obligación frente al acreedor, o exonera al autor de un daño, frente al tercero víctima de éste, por imposibilidad de evitarlo. La expresión fuerza mayor se usa con la de caso fortuito como sinónimos en los arts. 1148, 1733 y 1784 del Código Civil; se la usa sola en los arts. 1631, 1730, 1754, 1755, 1929, 1934 y 1954 del mismo código. Las Jurisprudencia y la mayoría de la doctrina consideran como sinónimos fuerza mayor y caso fortuito. Sin embargo, para algunos autores la fuerza mayor suprimiría siempre la responsabilidad por ser exterior a la espera de acción del autor del daño, en tanto que el caso fortuito por ser un riesgo inherente a su género de actividad, debe quedar a su cargo, salvo que exista un texto legal en contra*”⁵.

66. Asimismo, **Caso Fortuito**⁶ es definido como aquel acontecimiento debido al azar y que excluye toda culpa por parte del deudor o del autor aparente del daño.

⁵ Vocabulario juridico, Henri Capitant.

⁶ Vocabulario juridico, Henri Capitant.

67. Por su parte la Ley núm. 107-13, define los Casos de Fuerza Mayor como *aquellos eventos inevitables ajenos al ámbito de actuación administrativa*⁷. Por lo que en vista de todo lo expuesto anteriormente, este Consejo Directivo estima no pertinente agregar estas definiciones, puesto que ya la doctrina por sí sola se ha encargado de definirla, por lo que su inclusión en esta reglamentación carece de objeto.

68. Que en lo que respecta a lo señalado por **VIVA** sobre la inclusión de una mención expresa de la derogación o eliminación de textos independientes que tratan sobre los procedimientos descritos en los artículos 15.4 y siguientes, con la finalidad de evitar confusiones futuras, este Consejo Directivo estima no pertinente la sugerencia realizada, puesto que precisamente este artículo está siendo modificado para adecuarse y ajustarse a las otras normativas dictadas por el **INDOTEL** y que están vigentes, esto sin contar el hecho de que lo dispuesto en el mismo sólo incide sobre la prestación del servicio telefónico, por lo que derogar otras normativas que traten la interrupción del servicio dejaría desierto de legislación a los demás servicios de telecomunicaciones, el mantener la vigencia de reglamentaciones que traten sobre este procedimiento, no puede traer confusión pues para todo lo relacionado con la prestación del servicio de telefonía siempre prevalecerán las disposiciones del Reglamento General del Servicio Telefónico y cuando exista un vacío legal se suplirá con la demás reglamentaciones complementarias en materia de telecomunicaciones.

69. Que, sobre las propuestas de redacción sugerida por **CLARO**, este Consejo Directivo estima no procedente acoger la misma para el artículo 15 numeral 1 con respecto al período de gracia de cuatro (4) horas y reitera que estas disposiciones fueron modificadas para mantener coherencia normativa. No obstante, acoge parcialmente el párrafo sugerido al 15.4, viéndose los cambios correspondientes reflejados en el texto legal aprobado mediante el presente acto. Igualmente, en respuesta a la inquietud planteada sobre la hora de verificación, aclara, que, a diferencia de la hora de ocurrencia, es el momento en el cual la prestadora efectivamente consigue confirmar o verificar la avería, que podría ser mínima y no necesariamente la misma en algunos casos pero que también podría llegar a ser igual a la hora de ocurrencia.

70. Que, sobre lo argumentado por **ALTICE** es bueno reiterar que estas disposiciones que se incluyen en la propuesta de modificación al Reglamento General del Servicio Telefónico son las mismas disposiciones contenidas en el Reglamento General del Servicio de Acceso a Internet, aplicando el mismo sistema de información por averías tanto al **INDOTEL** como a los usuarios.

71. De igual forma, es oportuno precisar que la regulación establece que la prestadora deberá comunicar al **INDOTEL**, en las primeras 2 horas de la “detección de la avería”, y no necesariamente de la ocurrencia de la misma, pudiéndose establecer una vía de comunicación expedita, tal como un correo electrónico utilizado para informar sobre este tipo de eventos. La detección implica la elaboración de un informe con la siguiente información: Servicios afectados, Posibles causas, Hora de ocurrencia, Hora de verificación, Lugar origen incidente, Localidades afectadas, Tiempo estimado de restablecimiento.

• **v) Consideraciones a los argumentos presentados sobre el Artículo 33. Disposiciones transitorias. -**

72. Que, finalizando con los comentarios recibidos en torno a las modificaciones propuestas sobre el Reglamento General del Servicio Telefónico, sobre el artículo 33, de manera particular

⁷ Artículo 57, párrafo II, Ley núm. 107-13.

la Prestadora **ALTICE** solicita, que *conforme los argumentos antes expuestos, el artículo en su totalidad debe ser eliminado.*

73. Que, este Consejo Directivo estima no procedente la solicitud realizada por dicha Prestadora, en razón de que es importante recordar que el referido Reglamento dictado mediante la resolución del Consejo Directivo Núm. 110-12 y modificado mediante las resoluciones Núms. 003-13, 062-17 y 078-19, ya establece la obligación de las prestadoras de que: *a solicitud del usuario y luego de la expiración del contrato o el cumplimiento de las obligaciones contractuales, librar del código de subsidio que haya sido aplicado al equipo telefónico móvil, en los casos que sea técnicamente viable, libre de cargos.* Lo que se incluye en esta propuesta de modificación es la inclusión del término descuento para eliminar subsidio y equipos por interfaces.

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

- **i) Consideraciones a los argumentos presentados sobre el Artículo 1. Definiciones.**

=

74. Que, **CLARO**, en los comentarios sobre el término **Segmento de mercado**, expresa que:

“Claro quiere aprovechar esta modificación para ir abriendo la posibilidad de contemplar en la facturación de los productos y servicios períodos distintos a la frecuencia mensual. Actualmente los sistemas de facturación son flexibles en ese sentido y permiten a las partes acordar tiempos más cortos o más largos para la facturación y programación de pagos de los productos y servicios.

Nada debería impedir que las partes acuerden que la facturación pueda ser diaria, semanal, quincenal, mensual, bimensual, trimestral o semestral. La voluntad de las partes en este aspecto debería estar abierta a otras posibilidades diferentes a los tradicionales treinta (30) días que conocemos. La dinámica económica actual abre muchas otras posibilidades, y la regulación debería considerar poner esa amalgama de opciones al alcance de un simple acuerdo entre las partes. Por eso pedimos que esa posibilidad quede abierta y no se imponga la limitante que la etiqueta “mensual” conlleva.

Redacción sugerida:

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

75. Que, tal y como fue expresado de manera previa en el presente Acto, este Consejo Directivo estima procedente el comentario realizado por **CLARO** sobre el término **Segmento de mercado**, en vista de que el plazo para el pago de un servicio de telecomunicaciones está sujeto a la voluntad y aceptación de las partes en virtud del contrato concertado entre ambas, sí las partes así lo acuerdan puede ser un plazo mayor o menor a treinta (30) días, por lo que se procederán a realizar los cambios correspondientes en la parte dispositiva.

- **ii) Consideraciones a los argumentos presentados sobre el Artículo 4. De la entrega de la información. -**

76. Que, **VIVA** en su escrito de observaciones y/o comentarios sobre el artículo 4, señaló lo siguiente:

“Al igual que nuestra observación realizada para el Reglamento General de Servicio Telefónico, sugerimos que el artículo 4.7 y sus siguientes sean consonantes con el Procedimiento de Manejo de Avería Tipo 2 en los Servicios Telefónicos y Acceso a Internet, por lo que sugerimos que el mismo quede como sigue:

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

4.7.1. El informe a ser presentado al INDOTEL dentro de las 2 horas de detectada la Avería tipo 2 incluirá como mínimo la siguiente información: Servicios afectados, Posibles causas, Hora de ocurrencia, Hora de verificación, Lugar origen incidente, Localidades afectadas, Tiempo estimado de restablecimiento. Si la Avería tipo 2 se produce en horario nocturno, entre las 10:00 p.m. y 6:00 a.m., la notificación a los usuarios se hará dentro de las dos (2) primeras horas laborables de la mañana, es decir entre las 8:00 a.m. y 10:00 a.m., siempre que la avería no haya sido solucionada.

4.7.2. Asimismo, la prestadora dispondrá de un plazo de ~~veinticuatro (24)~~ a cuarenta y ocho (48) horas para remitir al INDOTEL un informe con los detalles de lo acontecido. Este informe deberá contener las siguientes informaciones: a. Servicios afectados; b. Posibles causas; c. Hora de ocurrencia; d. Hora de verificación; e. Número de usuarios afectados; f. Lugar origen incidente; g. Localidades afectadas; h. Tiempo estimado de restablecimiento; i. Protocolo de actuación luego de verificado el incidente; j. Logs (reportes) correspondiente al período durante el cual se prolongó el incidente, (solo si han sido restablecidos los servicios); k. Medidas correctivas a ser implementadas, si las tienen a la fecha de presentación; l. Posible Compensación a ser efectuada (sólo si han sido restablecidos los servicios);

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

77. Que, por su parte **CLARO**, en su escrito de observaciones y/o comentarios sobre el artículo 4, señaló lo transcrito a continuación:

“En esta resolución se propone eliminar el párrafo del artículo 4.7 de la Norma de Calidad, que dispone, ante la ocurrencia de una avería tipo 2 en horario nocturno, notificar a los usuarios en las primeras dos horas laborables de la mañana siguiente. Esta es una medida que debe ser ponderada, porque no hace ningún sentido ni produce efecto alguno un aviso a media noche o en horas de la madrugada a los usuarios. No hay tampoco el acceso a los medios masivos de comunicación para notificar en ese horario la ocurrencia del evento.

Este Párrafo que se propone eliminar, tiene como propósito el no causar molestias a los usuarios en horarios en los que se entiende o asume que se encuentran descansando en sus hogares y en cuyo horario, normalmente, no hacen uso de servicios telefónicos; o si ese es el caso, es la excepción antes que la regla. Por eso mismo, lejos de pretender otorgar un tiempo adicional a la prestadora para la notificación correspondiente, es proteger al usuario de llamadas o mensajes que puedan perturbarlo durante horario nocturno. Por ello, el INDOTEL, con la prudencia y criterio del caso, agregó el párrafo hoy vigente, el cual proponemos se mantenga tras la aprobación de las modificaciones que finalmente realice el INDOTEL.

Asimismo, salvo que el INDOTEL determine un área de atención 24/7 ante este tipo de eventualidades, lo ideal sería aprovechar la oportunidad que esta consulta pública presenta para formalizar que, en caso de averías en el supraindicado horario nocturno, un primer informe al regulador sea presentado a más tardar dentro de las dos primeras horas laborables del día.

Redacción sugerida:

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

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

4.7.1. El informe a ser presentado al INDOTEL dentro de las 2 horas de detectada la Avería tipo 2, o en las dos (2) primeras horas laborables de la mañana, es decir entre las 8:00 a.m. y 10:00 a.m., si la Avería tipo 2 se produce en horario nocturno, entre las 10:00 p.m. y 6:00 a.m., incluirá como mínimo la siguiente información: Servicios afectados, Posibles causas, Hora de ocurrencia, Hora de verificación, Lugar origen incidente, Localidades afectadas, Tiempo estimado de restablecimiento.

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

a. Servicios afectados; b. Posibles causas; c. Hora de ocurrencia; d. Hora de verificación; e. Número de usuarios afectados; f. Lugar origen incidente; g. Localidades afectadas; h. Tiempo estimado de restablecimiento; i. Protocolo de actuación luego de verificado el incidente; j. Logs (reportes) correspondiente al período durante el cual se prolongó el incidente, (solo si han sido restablecidos los servicios); k. Medidas correctivas a ser implementadas, si las tienen a la fecha de presentación; l. Posible Compensación a ser efectuada (sólo si han sido restablecidos los servicios);

Comentario:

Con relación al artículo 4.7.2 queremos aprovechar la oportunidad para solicitar una aclaración respecto a la definición del punto (d) de las informaciones que debe contener el informe. Esto es “Hora de verificación” y su diferencia respecto a la hora de ocurrencia. En nuestro caso, entendemos que dicha hora sería la hora en que, una vez detectada la alarma, se confirma la magnitud de la avería. Pudiendo ser de inmediato o minutos después.”

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

“En cuanto a obligaciones de comunicación, reiteramos los comentarios que presentamos a la luz de la comunicación marcada con el número 19005288, código de barras DE-0001847-19.

En tal sentido, nos vemos en la obligación de reiterarles la solicitud de reconsiderar la rigidez con la que se requiere la entrega de diversas informaciones y detalles de eventuales incidentes dentro de las primeras 2 horas de ocurrido el evento, extendiendo el alcance de lo dispuesto por el Reglamento General de Servicio Telefónico, el cual se limita única y exclusivamente al deber de información al INDOTEL de la existencia de cualquier evento en la red.

Igualmente, la irracionalidad de que se pretenda imponer la obligación de otorgar créditos sin referencia a los tipos de avería ni a tiempos, en ningún lugar del mundo los servicios, cualquier servicio, son infalibles, existen fallas naturales y como tal deben establecerse tolerancias.

Las informaciones que ahora se incluyen como parte de los requerimientos a las prestadoras están los siguientes insumos: a. Servicios afectados; b. Posibles causas; c. Hora de ocurrencia; d. Hora de verificación; e. Lugar de origen del incidente; f. Localidades afectadas; g. Tiempo estimado de restablecimiento; Los requerimientos anteriores, son de difícil cumplimiento dentro del plazo otorgado, considerando que todos los esfuerzos de la empresa se encuentran enfocados en el pronto restablecimiento de la normalidad de los servicios y detener la afectación de los clientes.

En esencia dentro de las primeras 2 horas las empresas podemos informar de la existencia de un evento que afecta los servicios y de la hora de inicio del mismo, salvo los casos en los que el evento es solucionado entre de este plazo, en cuyo caso pudiéramos proveer mayores detalles.

Entendemos que el objetivo principal tanto de las prestadoras, como del INDOTEL es la continuidad del servicio, por lo que resulta en el mejor interés de la colectividad que todos los esfuerzos se enfoquen en el restablecimiento del servicio y no en la realización de reportaría.

Continuando con el nuevo proceso, ahora se añade otra obligación a las establecidas por los reglamentos, exigiendo que para eventos superiores a 4 horas tendíamos que reportar estatus cada hora hasta lograr la solución, debiendo indicar: h. Servicios afectados; i. Servicios restablecidos; j. Actuaciones efectuadas y acciones en curso; k. Tiempo estimado de restablecimiento; Si el evento no se soluciona dentro de las primeras 4 horas, la situación de criticidad es aún más alta, y la prioridad continuará siendo la de restablecer el servicio, con lo cual requerir notificaciones cada hora lejos de contribuir con las labores de recuperación, añade carga innecesaria para el objetivo esencial de las partes, proveer servicio a los usuarios.

Finalmente, se incluyen los datos necesarios para el informe de incidente que las prestadoras debemos enviar al INDOTEL respecto de los eventos ocurridos en su red, lo cual resulta beneficioso para ambas partes, dotándonos de un punto de partida para la entrega de

informaciones que satisfagan las necesidades del regulador y evitando que se entienda que el informe provisto no sea suficiente. Aun así, el listado debe ser un simple punto de partida y no una obligación de presentación, considerando que no necesariamente todos los incidentes requieran toda la información listada para el informe.”

79. Que, este organismo regulador estima no procedente la observación realizada por **VIVA**, quien al parecer ha dado una interpretación errónea de las disposiciones del Reglamento General del Servicio de Acceso a Internet (RGSAI) puesto que solicitan a este Consejo equiparar las disposiciones propuestas en relación al plazo para presentar el informe ante el **INDOTEL**, sin embargo, ese es, precisamente, el objetivo de las modificaciones propuestas mediante la resolución del Consejo Directivo núm. 040-2020, ya que el RGSAI establece la obligación⁸ por parte de las Prestadoras de *informar tanto al regulador como al usuario de la interrupción del servicio causado por la ejecución de trabajos o reparaciones mayores, o de aquellas interrupciones relacionadas con los trabajos de expansión de la red, en cuyo defecto, los usuarios que no sean notificados con una antelación mínima de 48 horas a su efectividad, tendrán derecho a un crédito respecto al total del tiempo que permaneció la interrupción o inconveniente con el servicio*, mientras que ante la ocurrencia de una Avería tipo 2, la prestadora deberá informar al **INDOTEL**, disponiendo de un plazo de 24 horas para remitir un informe con los detalles de lo acontecido.

80. Que, este Consejo Directivo una vez analizados los argumentos presentados por **CLARO** sobre el artículo 4, estima procedente acogerlos parcialmente, puesto que ciertamente esta nueva propuesta no contempla el horario nocturno, como si lo establecía la antigua redacción de este artículo, por lo que los cambios sugeridos se verán reflejados en la parte dispositiva de la presente resolución.

81. En respuesta a la inquietud planteada sobre la hora de verificación, tal y como expresamos con anterioridad, a diferencia de la hora de ocurrencia, es el momento en el cual la prestadora efectivamente consigue confirmar o verificar la avería, que podría ser mínima y no necesariamente la misma en algunos casos, pero que también podría llegar a ser igual a la hora de ocurrencia.

82. Que, finalmente sobre lo reiterado por la prestadora de servicios públicos de Telecomunicaciones **ALTICE**, tal y como fue señalado previamente a lo largo del presente acto administrativo es bueno recordar que estas disposiciones que se incluyen en la propuesta de modificación contenida en la resolución del Consejo Directivo núm. 040-2020, son las mismas disposiciones contenidas en el Reglamento General de Servicio de Acceso a Internet, con lo cual se pretende tener uniformidad entre la regulación de interrupciones del servicio telefónico como del servicio de Internet, aplicando el mismo sistema de información por averías tanto al **INDOTEL** como a los usuarios.

83. De igual forma, es preciso reiterar que la regulación propuesta establece que la prestadora deberá comunicar al **INDOTEL**, en las primeras dos (2) horas de la “detección de la avería”, y no necesariamente de la ocurrencia de la misma, pudiéndose establecer una vía de comunicación expedita, tal como un correo electrónico utilizado para informar sobre este tipo de eventos.

⁸ Art. 8, Reglamento General del Servicio de Acceso a Internet, Res. Consejo Directivo núm. 033-2020.

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

• i) Consideraciones a los argumentos presentados sobre el Artículo 1. Definiciones.

=

84. Que, sobre el término **Descuento**, la Prestadora de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **VIVA**, señaló lo siguiente:

“Luego de revisados los aspectos a modificar en el Reglamento sobre los Derechos y Obligaciones de los Usuarios y Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, los cuales entendemos como oportunos, ya que simplifican los términos para la aplicación del concepto de “vigencia mínima”. Nuestro comentario se enfoca en la definición de “Descuento”, entendemos necesario la ampliación del mismo. Por lo que sugerimos que quede como sigue:

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

Las modificaciones sugeridas se enfocan en establecer que los descuentos en el marco del reglamento, debe incluir todo tipo de facilidades de carácter económico que se le otorgue al cliente.”

85. Que **CLARO** en sus comentarios sobre la consulta pública de la resolución del Consejo Directivo Núm. 040-2020, expresa en sus observaciones lo transcrito a continuación:

“De manera principal, queremos solicitar al INDOTEL que se mantenga sin variación la definición del término “Descuento”, en aras de la armonización regulatoria entre servicios, a los fines de buscar uniformidad, como se establece en los apartados 22 y 23 de esta resolución, y siendo cónsonos en respetar el principio de coherencia de los actos que han caracterizado esta administración, como se menciona varias veces en la Resolución 070-19.

Este Consejo Directivo, tanto en las Resoluciones No. 070-19, que aprueba la Norma que Regula la Contratación y Activación de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, como en la No. 031-20, puesta en consulta para modificar el Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, tiene la definición de “Descuento” de esta manera:

“Beneficio económico aceptado expresamente por el usuario al momento de contratar el servicio público de telecomunicación o en cualquier momento de su contrato por concepto de reducciones totales o parciales de la facturación del servicio, en el costo de adquisición de equipos utilizados para la prestación del servicio, bonos de servicio, o en el cargo de instalación”.

Mantener invariable la definición de este concepto no afecta en nada el propósito de esta Resolución 040-20, en los términos en que se ha expresado que procura, citamos:

“armonización regulatoria entre servicios en condiciones de convergencia tecnológica a fin de mejorar las condiciones de acceso al servicio y operatividad del sector; uniformidad entre los derechos y deberes involucrados en cada una de ellas independencia del servicio de telecomunicaciones; diferenciación en la contratación del servicio por un lado, y en la compra o financiamiento del equipo por el otro; la continuidad y calidad en la prestación de los servicios públicos de telefonía y acceso a internet; la homogeneización pertinente entre los derechos y deberes de los usuarios de distintos servicios” .

Muy por el contrario, dejar la definición del concepto “Descuento” tal cual está actualmente permitiría la uniformidad entre las Normas contenidas en las Resoluciones No. 110-12, modificada por la No. 003-13, 062-17, 070-19 y 031-2020 y evitaría dudas al sector ante la ambigüedad de que el concepto está definido y vigente en la 070-19 y 0312020, de una forma, y esta Resolución 040-2020 lo establece de otra manera.

Adicionalmente, en la definición propuesta en esta resolución, citamos: “Descuento: Beneficio económico aceptado expresamente por el usuario al momento de contratar el servicio público de telecomunicación o en cualquier momento de su contrato por concepto de reducciones totales o parciales de la facturación del servicio, en el costo de adquisición de interfaces estrictamente necesarias para la prestación del servicio, bonos de servicio, o en el cargo de instalación” se sustituye la palabra “equipo” por “interfaz” sin definir qué es un interfaz. Nuestra Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98 en su artículo 1 define Interfaz de la siguiente manera “Interfaz: Zona limítrofe compartida entre dos unidades funcionales y definida por características funcionales, características comunes de interconexión físicas, características de las señales y otras características, según proceda.”

La Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), en su Vocabulario de Términos de las Telecomunicaciones define la Interfaz como “Interfaz: Frontera común entre dos sistemas asociados” (Fuente: Recomendación UIT-T I.112). y también como “Límite entre dos sistemas o entre dos partes de un mismo sistema, que se define por la especificación de características apropiadas, usualmente con el propósito de asegurar la compatibilidad de formatos, de funciones, de señales y de interconexión en el límite. Nota - Un interfaz puede definirse, por ejemplo, en una conexión de clavija y zócalo, en la abertura de una antena o entre capas de un sistema jerárquico” (Rec. UIT-R V.662-3).

Nuestra Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98 en su artículo 1 define Equipo Terminal del siguiente modo “Equipo terminal: Dispositivo en el cual termina un circuito de telecomunicaciones para permitir al usuario el acceso a un punto de terminación de red.”

La UIT, en su Vocabulario de Términos de las Telecomunicaciones utiliza para este propósito la designación “Equipo Terminal”, concebido como “equipo que ofrece las funciones necesarias para la explotación de los protocolos de acceso por parte del usuario. Un grupo funcional en el lado del usuario de una interfaz usuario-red. o “Dispositivo o funcionalidad que proporciona las capacidades para las aplicaciones de usuario, por ejemplo, telefonía, y en particular la interfaz de usuario”. (Fuente: Recomendación UIT-T I.112).

Si nos detenemos un poco en el análisis, el cambio de la palabra “equipo” por “interfaz” en la definición del concepto “descuento”, no facilita la comprensión simple que haría entender al usuario promedio que se pretende relacionar interfaz con equipo terminal o como el dispositivo que permite la comunicación entre la central de la prestadora y el usuario. Una interfaz puede ser el Drop exterior, o un Terminal, o una Cabina, o un Mini Jack (la cajita) o una Central o Elemento de Red, etc. El concepto de Equipo Terminal es más apropiado y cónsono con el

objetivo a identificar, que es la herramienta usuario-red que permitirá la consecución del proceso de la telecomunicación.

De hecho, a nosotros nos sorprendió esta mezcolanza; porque, además del tiempo (año 2002) que el INDOTEL viene utilizando el término correcto de equipo o dispositivo para referirse a los terminales que el usuario utiliza en su comunicación (Resolución No. 09202, Resolución No. 137-09), en una de sus más recientes resoluciones (la Resolución 041-2020) lo ratifica en el más adecuado aspecto técnico “Equipo Terminal Móvil: Dispositivo electrónico con capacidad de ser conectado a una red de telecomunicación inalámbrica para proporcionar acceso a uno o más servicios de telecomunicaciones”.

En ese sentido, solicitamos eliminar en esta resolución el cambio en la definición del concepto “Descuento” y mantenerlo invariable, para que haya uniformidad entre las Resoluciones No. 110-12, 062-17, 070-19; 031-2020 y 041-2020, y para evitar generar confusión entre los actores del sector.

Solo para el hipotético caso de que el INDOTEL rechace la solicitud anterior e insistiere en su error de modificar la definición del concepto “Descuento” y crear confusión en el sector con la ambigüedad en su definición de manera diferente en las resoluciones citadas, entonces solicitamos que la misma sea mejorada para simplificarla y evitar confusiones de orden técnico.

Redacción sugerida:

“Descuento” Beneficio económico aceptado expresamente por el usuario al momento de contratar el servicio público de telecomunicación o en cualquier momento de su contrato por concepto de reducciones totales o parciales de la facturación del servicio, en el costo de adquisición de equipos terminales o interfaces para la prestación del servicio, bonos en los servicios, o en el cargo de instalación”.

86. Que, en sus argumentos **ALTICE**, resaltó lo siguiente:

“Solicitamos incluir la definición de las interfaces que son estrictamente necesarias para la prestación del servicio, así como contemplar en la definición de equipo terminal conforme se define en la Ley. Igualmente, sugerimos la revisión de la definición para que englobe a su vez el término subsidio, de manera que se preserve la coherencia con los textos normativos que abordan en término.

Por lo que proponemos:

Descuento: Beneficio económico aceptado expresamente por el usuario al momento de contratar el servicio público de telecomunicación o en cualquier momento de su contrato por concepto de reducciones totales o parciales de la facturación del servicio, en el costo de adquisición de un equipo termina o de interfaces, así como subsidios, bonos de servicio, o en el cargo de instalación.”

87. Que, este Consejo Directivo, estima no procedente la propuesta de redacción sugerida por las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **VIVA**, **CLARO** y **ALTICE** sobre el término **descuento**, ya que el mismo sólo debe aplicarse sobre la adquisición de interfaces estrictamente necesarias para la prestación del servicio, no así sobre el subsidio de

equipos, *exoneraciones*, o *cualquier facilidad* que no sean estrictamente necesarios para poder prestar el mismo.

- **ii) Consideraciones a los argumentos presentados sobre el Artículo 4. Libertad de elección. -**

88. Que, pasando de inmediato a lo relativo a los comentarios recibidos en torno al artículo 4 específicamente, la prestadora de servicios públicos de telecomunicaciones **CLARO**, recomienda en su escrito de observaciones lo transcrito a continuación:

“Apoyados en los argumentos del comentario anterior para la definición del concepto descuento, solicitamos agregar en la redacción equipos terminales.

Redacción sugerida:

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

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

Se requiere la modificación de la definición del término Descuento, para que englobe los descuentos o subsidios realizados a los aparatos telefónicos o equipos terminales que el cliente OPTA por comprar vinculado a los términos de vigencia y penalidad de su contrato de servicio.

Enfatizamos, la medida está coartando el derecho del cliente elegir libremente la forma de contratación, no se les están dando más garantías con la medida, solo restringiendo sus opciones obligándole a tener que comprar a costo total equipos que hoy las empresas subsidiamos. Esto no es un beneficio para el cliente y representa un bien para la colectividad.

90. Que, este organismo rector de las telecomunicaciones considera no procedente el acoger, la sugerencia realizada por **CLARO** en su escrito, tal y como hemos expresado previamente, la propuesta de modificación contempla única y exclusivamente que los descuentos que otorguen los prestadores de servicios sean sobre aquellos interfaces que sean necesarios para la prestación del servicio, en cuyo caso la prestación del servicio sí pudiese estar sujeta a un periodo mínimo de vigencia.

91. Que contrario a lo que señala **ALTICE** en sus observaciones, en esta disposición lo que este Consejo Directivo quiere dejar claramente establecido, es que el cliente tiene la libertad de elegir, y que tendrá la “opción” y no la imposición de adquirir determinado equipo o servicio.

- **iii) Consideraciones a los argumentos presentados sobre el Artículo 14. Derechos de la Prestadora. -**

92. Que, en lo referente al artículo 14, **CLARO**, argumenta que:

Apoyados en los argumentos del comentario anterior para la definición del concepto descuento, solicitamos agregar en la redacción equipos terminales.

Redacción sugerida:

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

93. Que sobre el mismo articulado **ALTICE** expone en su escrito, lo que a continuación se transcribe:

Se requiere la modificación de la definición del término Descuento, para que englobe los descuentos o subsidios realizados a los aparatos telefónicos o equipos terminales que el cliente OPTA por comprar vinculado a los términos de vigencia y penalidad de su contrato de servicio.

Enfatizamos, la medida está coartando el derecho del cliente elegir libremente la forma de contratación, no se les están dando más garantías con la medida, solo restringiendo sus opciones obligándole a tener que comprar a costo total equipos que hoy las empresas subsidiamos. Esto no es un beneficio para el cliente y representa un bien para la colectividad.

94. Que este Consejo Directivo entiende pertinente rechazar los comentarios presentados en los escritos de **CLARO** y **ALTICE**, tal y como ha sido señalado previamente, lejos de coartar el derecho de libertad de elección que tiene el usuario, lo que se busca con esta disposición es salvaguardar y proteger el mismo, motivaciones que incentivaron al **INDOTEL** para dictar su resolución núm. 040-2020.

IV. Textos Revisados. -

VISTA: La Constitución de la República Dominicana, proclamada el 13 de junio de 2015.

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

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

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

VISTO: 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.

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, núm. 031-2020 del 20 de mayo 2020 y núm. 033-20 de fecha 20 de mayo de 2020.

VISTOS: Los comentarios recibidos durante el período de consulta pública de la resolución del Consejo Directivo núm. 040-2020, por parte de: **VIVA, CLARO, ALTICE, ERIC RODRÍGUEZ MONTILLA y RP.**

OIDAS: Las exposiciones de **VIVA, CLARO y ALTICE** durante la celebración de la audiencia pública de la resolución núm. 040-2020, efectuada el 23 de septiembre del presente año, en las instalaciones del auditorio del Centro Cultural de las Telecomunicaciones 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 **VIVA, CLARO, ALTICE, ERIC RODRÍGUEZ MONTILLA y RP** con ocasión del proceso de Consulta Pública iniciado mediante la Resolución núm. 040-2020 de este Consejo Directivo y **DICTAR** las modificaciones de los artículos **1, 9.3, 14.4, 14.5, 15 y 33** del **REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO TELEFÓNICO**, los artículos **1 y 4.7** de la **NORMA DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA Y ACCESO A INTERNET**, así como los artículos **1, 4 literal a) y 14 literal f)** del **REGLAMENTO SOBRE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES**, y el artículo **1** de la **NORMA QUE REGULA LA CONTRATACIÓN Y ACTIVACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES** y sus Anexos, para que en lo adelante establezca lo siguiente:

A) REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO TELEFÓNICO

i) Artículo 1.- Definiciones.

(...)

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

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

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

(...)

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

iii) Artículo 14 - Del contrato de servicio.

(...)

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

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

14.5 El contrato para prestación del servicio debe ser realizado de forma separada e independiente de la venta o financiamiento de equipos terminales. Si el cliente incumple en el pago del financiamiento del equipo, esto no podrá dar lugar a la suspensión del servicio de telecomunicaciones, ni afectar, en modo alguno, las condiciones en la prestación de este servicio.

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

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

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

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

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

Donde: C = Crédito

RB = Renta base contratada por mes del servicio afectado.

TI = Tiempo total de la avería medido en horas.

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

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

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

15.4 Ante la ocurrencia de una Avería tipo 2, la prestadora deberá informar al INDOTEL dentro de las primeras dos (2) horas de detectado el inconveniente. Igualmente, deberá informar a los usuarios afectados dentro de las primeras cuatro (4) horas de la avería, mediante contacto directo con los mismos a través de las vías de comunicación que tenga disponible para ello. En defecto de posibilidad de contacto directo con los usuarios afectados o ante la imposibilidad de precisar con exactitud a los usuarios afectados, deberá efectuar avisos en los medios de comunicación masiva, radio, televisión, prensa escrita o a través de los medios electrónicos disponibles por la prestadora.

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

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

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

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

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

v) Artículo 33. Disposiciones transitorias

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

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

i) Artículo 1.- Definiciones.

(...)

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

ii) Artículo 4. De la entrega de la información

(...)

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

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

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

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

- a. Servicios afectados;
- b. Posibles causas;
- c. Hora de ocurrencia;
- d. Hora de verificación;
- e. Número de usuarios afectados;
- f. Lugar origen incidente;
- g. Localidades afectadas;
- h. Tiempo estimado de restablecimiento;
- i. Protocolo de actuación luego de verificado el incidente;
- j. Logs (reportes) correspondiente al período durante el cual se prolongó el incidente, (solo si han sido restablecidos los servicios);
- k. Medidas correctivas a ser implementadas, si las tienen a la fecha de presentación;
- l. Posible Compensación a ser efectuada (sólo si han sido restablecidos los servicios);

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

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

i) Artículo 1. Definiciones

(...)

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

ii) Artículo 4. Libertad de elección.

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

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

iii) Artículo 14. Derechos de la Prestadora.

(...)

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

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

i) Artículo 1.- Definiciones.

(...)

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

ii) Anexo II.

(...)

Vigencia Mínima

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

Descuento del cargo de instalación	RD\$
Descuento en Renta Mensual del servicio contratado	RD\$
Valor total de los descuentos	RD\$
Fecha de inicio de permanencia mínima	
Fecha de finalización de permanencia	

(...)

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

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

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

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 veintitrés (23) del mes de diciembre 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