

INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL)

RESOLUCIÓN No. 003-13

QUE CONOCE LOS RECURSOS DE RECONSIDERACIÓN INCOADOS POR LAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES ORANGE DOMINICANA, S. A., TRILOGY DOMINICANA, S.A., COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A., TRICOM, S.A., Y LAS ENTIDADES CARIBE SERVICIOS DE INFORMACIÓN DOMINICANA, S. A. Y ASOCIACIÓN DOMINICANA DE EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES, CONTRA LA RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO NO. 110-12 DE 9 DE AGOSTO DE 2012, QUE “APRUEBA LAS MODIFICACIONES AL REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO TELEFÓNICO”.

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, No. 153-98, de fecha 27 de mayo de 1998, publicada en la Gaceta Oficial No. 9983, reunido válidamente previa convocatoria, dicta la siguiente **RESOLUCIÓN**:

“Con motivo de los recursos de reconsideración incoados por las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones **ORANGE DOMINICANA, S. A.**, (en lo adelante y para los fines de la presente resolución **ORANGE**), **TRILOGY DOMINICANA, S.A.**, (en lo adelante **TRILOGY**), **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A.**, (en lo adelante **CLARO**) y **TRICOM, S.A.**, (en lo adelante **TRICOM**), y por las entidades **CARIBE SERVICIOS DE INFORMACIÓN DOMINICANA, S. A.**, (en lo adelante **CSID**) y la **ASOCIACIÓN DOMINICANA DE EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES**, (en lo adelante **ADOMTEL**), contra la resolución del Consejo Directivo No. 110-12 de fecha 9 de agosto de 2012, la cual aprueba las modificaciones al Reglamento General del Servicio Telefónico”.

Antecedentes.-

1. El 10 de junio de 2010, el Consejo Directivo del **INDOTEL** dictó la resolución No. 062-10, mediante la cual este organismo colegiado dispuso el inicio del proceso de consulta pública para modificar el Reglamento General del Servicio Telefónico, aprobado al tenor de la resolución No. 105-07, de fecha 12 de junio del 2007, modificado por la resolución No. 167-07, cuyo dispositivo transcrito textualmente versa de la siguiente manera:

“PRIMERO: ORDENAR el inicio del proceso de consulta pública para modificar el **REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO TELEFÓNICO**, aprobado mediante la resolución No. 105-07 del Consejo Directivo del **INDOTEL**, cuyo texto se encuentra anexo a la presente resolución, formando parte integral de la misma.

SEGUNDO: OTORGAR un plazo de treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha de la publicación de la presente resolución en un periódico de circulación nacional, para que los interesados presenten las observaciones y comentarios que estimen convenientes al proyecto de modificación del **REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO TELEFÓNICO**, de conformidad con el artículo 93 de la Ley General de Telecomunicaciones, No.153-98, del 27 de mayo de 1998, las cuales no serán vinculantes para el órgano regulador.

PÁRRAFO I: Los comentarios y las observaciones a los que hace referencia el presente artículo deberán ser depositados en formato papel y en formato electrónico, redactados

en idioma español, dentro del plazo anteriormente establecido, en las oficinas del **Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)**, ubicadas en el Edificio Osiris, marcado con el número 962 de la Avenida Abraham Lincoln de esta ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, en días y horas laborables.

PÁRRAFO II: Vencido el plazo de treinta (30) días calendario establecido en este ordinal “Segundo”, no se recibirán más observaciones y no se concederán prórrogas.

TERCERO: ORDENAR a la Directora Ejecutiva notificar una copia certificada de la presente resolución, y su anexo, al Consejo Directivo de **PRO CONSUMIDOR**, a los fines dispuestos por el artículo 17, literal “k” de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05.

CUARTO: INSTRUIR a la Directora Ejecutiva para que disponga la publicación de esta resolución y su anexo en un periódico de amplia circulación nacional, inmediatamente a partir de lo cual dichos documentos deberán estar a disposición de los interesados en la oficinas del **INDOTEL**, ubicadas en la primera planta del Edificio Osiris, situado en la avenida Abraham Lincoln No. 962 de esta ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, así como en la página Web que mantiene esta institución en la internet, en la dirección www.indotel.gob.do.”

2. El 2 de junio de 2011, el Consejo Directivo del **INDOTEL** aprobó la resolución No. 048-11, mediante la cual dispuso la revisión de oficio de la precitada resolución No. 062-10, toda vez que el órgano regulador detectó la necesidad de incluir en la norma objeto del procedimiento de consulta pública aspectos vitales para el desarrollo de la prestación del servicio telefónico en la República Dominicana. En tal virtud, este organismo colegiado adoptó la siguiente decisión:

“PRIMERO: DISPONER la continuación del proceso de consulta pública para modificar el Reglamento General del Servicio Telefónico; ordenado mediante la resolución No.062-10 del Consejo Directivo de **INDOTEL** de fecha diez (10) del mes de junio del año dos mil diez (2010).

SEGUNDO: ORDENAR adicionalmente a lo contenido en la referida resolución No. 062-10, la modificación para la puesta en consulta pública, de los siguientes artículos: 1 numeral 2, numeral 3, numeral 10, 2, 3, 6 literal d), 10 literal d) y m), 14.5, 14.7, 14.8 párrafo I, 15, 17.2 literal d), 17.3, 18.10 literal a), 18.11, 21, 24, 25.2, 25.3 y 26.1 del Reglamento General del Servicio Telefónico contenido en la resolución No. 062-10 del Consejo Directivo de **INDOTEL** de fecha diez (10) del mes de junio del año dos mil diez (2010); para que en lo adelante sean leídos de la siguiente manera:

[...]

TERCERO: OTORGAR un plazo de treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha de la publicación de la presente resolución en un periódico de circulación nacional, para que los interesados presenten las observaciones y comentarios que estimen convenientes al proyecto de modificación del **REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO TELEFÓNICO**, cuyo texto se encuentra anexo a la presente resolución, formando parte integral de la misma, de conformidad con el artículo 93 de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, del 27 de mayo de 1998, las cuales no serán vinculantes para el órgano regulador.

PÁRRAFO I: Los comentarios y las observaciones a los que hace referencia el presente artículo deberán ser depositados en formato papel y en formato electrónico, redactados en idioma español, dentro del plazo anteriormente establecido, en las oficinas del **Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)**, ubicadas en el Edificio Osiris, marcado con el número 962 de la Avenida Abraham Lincoln de esta ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, en días y horas laborables.

PÁRRAFO II: Vencido el plazo de treinta (30) días calendario establecido en este ordinal “Cuarto”, no se recibirán más observaciones y no se concederán prórrogas.

CUARTO: ORDENAR a la Directora Ejecutiva notificar una copia certificada de la presente resolución, y su anexo, al Consejo Directivo de **PRO CONSUMIDOR**, a los fines dispuestos por el artículo 17, literal “k” de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05.

QUINTO: INSTRUIR a la Directora Ejecutiva para que disponga la publicación de esta resolución y su anexo en un periódico de amplia circulación nacional, inmediatamente a partir de lo cual dichos documentos deberán estar a disposición de los interesados en la oficinas del **INDOTEL**, ubicadas en la primera planta del Edificio Osiris, situado en la avenida Abraham Lincoln No. 962 de esta ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, así como en la página Web que mantiene esta institución en la Internet, en la dirección www.indotel.gob.do.”

3. Finalmente, luego de la puesta en consulta pública de la aludida propuesta reglamentaria, varias empresas del sector y otros interesados, presentaron al **INDOTEL** algunas observaciones a dicho texto. Habiendo ponderado minuciosamente cada una de los comentarios recibidos, el 9 de agosto de 2012, el Consejo Directivo del **INDOTEL** dictó la resolución No. 110-12, que “aprueba las modificaciones al Reglamento General del Servicio Telefónico”, cuya parte dispositiva establece lo siguiente:

“**PRIMERO: ACOGER** parcialmente, los comentarios presentados por las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones **ONEMAX, S.A., ORANGE DOMINICANA, S.A., TRICOM, S.A., TRILOGY DOMINICANA, S.A., COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S.A.;** la **ASOCIACIÓN DOMINICANA DE EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES, (ADOMTEL)**, el **INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES (PROCONSUMIDOR)** y el usuario **AMÍLCAR SÁNCHEZ**, con ocasión del proceso de Consulta Pública iniciado mediante la resolución No. 048-11 de este Consejo Directivo, para modificar el Reglamento General del Servicio Telefónico, conforme a lo que ha sido indicado en el texto de esta resolución; **DISPONIENDO** la integración de todos los cambios señalados en el cuerpo de la presente resolución en la versión definitiva de la modificación del “**Reglamento General del Servicio Telefónico**” que se apruebe mediante este documento.

SEGUNDO: APROBAR la modificación al “**Reglamento General del Servicio Telefónico**” cuyo texto íntegro se transcribe a continuación:

[...]

TERCERO: DISPONER que la entrada en vigencia de la presente Norma sea en un plazo de ciento veinte (120) días calendario, contados a partir de la fecha de su publicación en un periódico de amplia circulación nacional. Una vez vencido este plazo, el mismo deberá ser aplicado y observado por todas las prestadoras de servicios de públicos de telecomunicaciones y difusión por suscripción que operan en la República Dominicana.

CUARTO: DECLARAR que la presente resolución es de obligado cumplimiento, de conformidad con las disposiciones del artículo 99 de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, del 27 de mayo de 1998.

QUINTO: ORDENAR la publicación de la presente resolución y del “**Reglamento General del Servicio Telefónico**” en un periódico de amplia circulación nacional, en el Boletín Oficial del **INDOTEL** y en la página informativa que mantiene esta institución en la red de Internet, de conformidad con el artículo 91.1 de la Ley General de Telecomunicaciones, No.153-98, toda vez que la presente resolución contiene una Norma de alcance general y de interés público.

4. En cumplimiento de lo ordenado por este Consejo Directivo en la referida resolución No. 110-12, ésta fue publicada en el periódico “El Caribe”, en formato separata, en fecha 26 de septiembre de 2012;

5. El 5 de octubre de 2012, las prestadoras de servicios: (i) **ORANGE DOMINICANA, S. A.**, representada por su presidente & CEO, Jean Michel Garrousteigt, (ii) **TRILOGY DOMINICANA, S.A. (VIVA)** representada por su vicepresidente legal y regulatorio, licenciada Claudia García Campos, (iii) **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A. (CLARO)**, a través de su director regulatorio, licenciado Robinson Peña, (iv) **CARIBE SERVICIOS DE INFORMACIÓN DOMINICANA, S. A.**, por intermedio de su oficial ejecutivo principal (*Chief Excecutive Officer*), Pedro O. Cabrera Inoa y (v) la **ASOCIACIÓN DOMINICANA DE EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES (ADOMTEL)**, mediante documento suscrito por su abogada constituida y apoderada especial, Doctora Angélica Noboa Pagán; interpusieron de manera separada ante el Consejo Directivo del **INDOTEL**, formales recursos de reconsideración respecto a la resolución No. 110-12, de fecha 9 de agosto de 2012;

6. Asimismo, en fecha 8 de octubre de 2012, la prestadora **TRICOM, S.A.**, por intermedio de su representante doctor Félix Jáquez Bairán interpuso también ante el Consejo Directivo del **INDOTEL**, un recurso de reconsideración contra la resolución No. 110-12, emitida por este Organismo Colegiado;

7. En fecha 29 de noviembre de 2012, las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A., ORANGE DOMINICANA, S. A., TRICOM, S. A. y TRILOGY DOMINICANA, S.A.**, remitieron a este Consejo Directivo, vía Dirección Ejecutiva, una comunicación marcada con el No. 107977, mediante la cual solicitan una extensión del plazo de entrada en vigencia del artículo 32 del Reglamento General del Servicio Telefónico, aprobado mediante la resolución del Consejo Directivo No. 110-12.

**EL CONSEJO DIRECTIVO DEL INSTITUTO DOMINICANO DE LAS
TELECOMUNICACIONES (INDOTEL), DESPUÉS DE HABER
ESTUDIADO Y DELIBERADO SOBRE EL CASO:**

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo del **INDOTEL** se encuentra apoderado para conocer seis (6) recursos de reconsideración interpuestos de manera separada por: (i) **ORANGE DOMINICANA, S. A.**, (ii) **TRILOGY DOMINICANA, S. A., (VIVA)**, (iii) **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A., (CLARO)**, (iv) **TRICOM, S. A.**, (v) y las entidades **CARIBE SERVICIOS DE INFORMACIÓN DOMINICANA, S. A.**, y (vi) la **ASOCIACIÓN DOMINICANA DE EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES (ADOMTEL)**, contra la resolución del Consejo Directivo No. 110-12;

CONSIDERANDO: Que la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, constituye el marco jurídico y determina el procedimiento a seguir para la interposición de recursos contra las decisiones

del Director Ejecutivo y del Consejo Directivo del **INDOTEL**, basados en las causas que la misma ley determina;

CONSIDERANDO: Que previo a cualquier pronunciamiento respecto de los recursos incoados, corresponde que este órgano regulador examine su competencia para conocer de los mismos. En ese sentido, de acuerdo a lo que establece el artículo 96.1 de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98 (en lo adelante, "Ley"), *"las decisiones del Director Ejecutivo y del Consejo Directivo podrán ser objeto de un recurso de reconsideración, el cual deberá ser sometido dentro del plazo de diez (10) días calendario, contados a partir de la notificación o publicación del acto recurrible. Tanto el Director Ejecutivo como el Consejo Directivo deberán pronunciarse en un plazo máximo de diez (10) días calendario desde la interposición"*;

CONSIDERANDO: Que, por consiguiente, este Consejo Directivo se encuentra investido de las facultades necesarias para conocer y decidir de los recursos que se interpongan contra sus propias decisiones, en el marco establecido por la ley;

CONSIDERANDO: Que, por otro lado, todos los recursos interpuestos tienen por objeto obtener la modificación de algunas disposiciones del indicado Reglamento General del Servicio Telefónico, aprobado mediante la resolución del Consejo Directivo No. 110-12 (RGST);

CONSIDERANDO: Que, en apego al principio de economía procesal¹, derivado del principio general de eficacia de la administración, cuando se tramiten dos o más expedientes administrativos independientes que, no obstante, guarden íntima conexión entre sí y puedan ser resueltos por un mismo acto, como en la especie, el órgano competente podrá, de oficio o a solicitud de parte interesada, disponer la fusión de los mismos para decidirlos por un mismo acto administrativo;

CONSIDERANDO: Que, en tal virtud, este Consejo Directivo ha decidido fusionar los recursos de reconsideración interpuestos por **ORANGE DOMINICANA, S. A., TRILOGY DOMINICANA, S. A., (VIVA), COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A., (CLARO), y TRICOM, S. A.**, y las entidades **CARIBE SERVICIOS DE INFORMACIÓN DOMINICANA, S. A.**, y la **ASOCIACIÓN DOMINICANA DE EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES (ADOMTEL)** respectivamente, contra la resolución No.110-12, dictada por este organismo colegiado en fecha 9 de agosto de 2012, "Que aprueba las modificaciones al Reglamento General del Servicio Telefónico", en vista de la identidad de causa y objeto existente entre éstos;

CONSIDERANDO: Que uno de los aspectos a tener en cuenta por este Consejo Directivo es que la Ley establece plazos para la interposición de recursos, los cuales parten de la fecha en que se puso a disposición de los terceros el acto impugnado. En ese sentido, el día 26 de septiembre de 2012, fue publicada en el periódico "El Caribe", la referida resolución No. 110-12, fecha a partir de la cual comienzan a correr los plazos conferidos por el ordenamiento a tal efecto;

CONSIDERANDO: Que los Recursos de Reconsideración interpuestos por **ORANGE DOMINICANA, S. A., TRILOGY DOMINICANA, S. A., (VIVA), COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A., (CLARO), TRICOM, S. A.** y las entidades **CARIBE SERVICIOS DE INFORMACIÓN DOMINICANA, S. A.**, y la **ASOCIACIÓN DOMINICANA DE EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES (ADOMTEL)** fueron depositados de manera individual ante el **INDOTEL**, por lo que se verifica que los mismos fueron presentados observando las formalidades establecidas en la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98;

¹ DROMI, Roberto. Derecho Administrativo. Ciudad Argentina e Hispania Libros. 12va Edición. Buenos Aires, 2009, p. 1116.

CONSIDERANDO: Que, en materia administrativa, los recursos son las vías procesales o medios jurídicos que pone la ley a disposición del particular para impugnar los actos o hechos de la administración que le afectan, preservando con ello el derecho de defensa de los administrados;

CONSIDERANDO: Que el “recurso de reconsideración” al que hace alusión el artículo 96.1 es un recurso administrativo de petición puesto a disposición de los administrados, para solicitar de la misma autoridad que adoptó una decisión que la reconsidere, modifique, revise o revoque;

CONSIDERANDO: Que la Ley No. 153-98 es clara al expresar, en su artículo 97, los motivos por los cuales podrán ser impugnadas las decisiones del Consejo Directivo:

- “a) Extralimitación de facultades;
- b) Falta de fundamento sustancial en los hechos de la causa;
- c) Evidente error de derecho; y
- d) Incumplimiento de las normas procesales fijadas por esta Ley o por el propio órgano regulador”;

CONSIDERANDO: Que conforme a lo expuesto por **TRILOGY**, su recurso de reconsideración se basa en las siguientes causas: 1) Extralimitación de facultades y 2) evidente error de derecho, al fallar el **INDOTEL** en la forma que lo hizo;

CONSIDERANDO: Que en su escrito, **TRILOGY** señala entre otras consideraciones², que “el legislador en la Ley General de Telecomunicaciones de manera expresa delimitó el poder discrecional del Consejo Directivo del **INDOTEL** al definir el alcance y funciones del órgano y su cuerpo deliberativo”; continua además indicando que “es preciso reconocer y asimilar que el ámbito de libertad de todo órgano administrativo va a estar acotado por el fin que emana de la norma y no por el que surja de la voluntad del funcionario”, continúa argumentando que “la versión aprobada del Reglamento mantiene normas que riñen y desconocen postulados de la LGT, tales como el mantenimiento de la referencia al servicio de datos, la interpretación de las cláusulas contractuales ambiguas”, entre otros;

CONSIDERANDO: Que por su parte, la prestadora **CLARO**, sustenta su recurso en las siguientes causas enumeradas por la Ley General de Telecomunicaciones: “1) Error de derecho, 2) Falta de fundamento sustancial en los hechos de la causa y 3) Extralimitación de facultades”;

CONSIDERANDO: Que según sostiene **CLARO**³ en su escrito, entre otros argumentos, el **INDOTEL** ha incurrido en un exceso de poder al momento de emitir la resolución No. 110-12, puesto que viola la legislación aplicable en diversas formas: incompetencia y violación de la Ley; cuestiones que anulan et jure la indicada resolución, por no cumplir la misma con el marco de juridicidad previsto; igualmente indica que el **INDOTEL** sólo puede decidir sobre asuntos que expresamente le confiere facultad la legislación aplicable;

CONSIDERANDO: Que en el escrito de reconsideración sometido a este órgano regulador, **TRICOM** se basó en las causas numeradas por la Ley No. 153-98, como 1) Extralimitación de facultades y 2) un incumplimiento a las normas procesales fijadas por la Ley;

CONSIDERANDO: Que al respecto, la prestadora **TRICOM**⁴ señala que ve con preocupación cómo en la Norma Regulatoria se establecen nuevos procedimientos y formas de cómo hacer cosas que eran realizadas de manera libre por el Sector, sobre todo en lo concerniente a la comercialización del

² Recurso de Reconsideración incoado por **TRILOGY** en fecha 5 de octubre de 2012.

³ Recurso de Reconsideración incoado por **CLARO** en fecha 5 de octubre de 2012.

⁴ Recurso de Reconsideración incoado por **TRICOM** en fecha 8 de octubre de 2012.

servicio de telefonía. Sostiene además, que este Reglamento se asemeja más a una Norma de estandarización que a una Norma donde se recojan las garantías y obligaciones mínimas de la relación que ha de regir entre los Prestadores y Usuarios de este servicio;

CONSIDERANDO: Que las recurrentes **ADOMTEL, ORANGE Y CARIBE SERVICIOS DE INFORMACION** basan sus recursos de reconsideración en los medios de impugnación establecidos en el artículo 97 de la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98;

CONSIDERANDO: Que conforme al principio de eficacia de la Administración, el cual, el logro del fin propuesto es lo que siempre debe orientar el desarrollo de un procedimiento administrativo; fin que está vinculado tanto al interés general como al interés de la Administración y al del administrado, y que presupone la satisfacción de esos fines en el menor tiempo y con el menor costo posible⁵;

CONSIDERANDO: Que en razón de lo anterior y del carácter de *interés general* que reviste el proceso de modificación del Reglamento General del Servicio Telefónico, el **INDOTEL** en su calidad de órgano regulador de los servicios públicos de telecomunicaciones está amparado en el poder que tiene la administración sobre sus propios actos y en base al cual tiene también no sólo la facultad de revisión de los mismos sino el deber de revisar, aún “de oficio”; siempre que con ello persiga el bien de interés general⁶;

CONSIDERANDO: Que el artículo 77, literal “c” de la Ley General de Telecomunicaciones, 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;

CONSIDERANDO: Que, asimismo, 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 Ley No. 153-98;

CONSIDERANDO: Que el literal “b” del artículo 84 de la Ley No. 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;

CONSIDERANDO: Que el artículo 101.1 de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, establece 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”;

CONSIDERANDO: Que nuestra Carta Magna en su artículo 53, establece como derechos del consumidor, que: “*Toda persona tiene derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, a una*

⁵ El principio de eficacia implica el principio de la conservación, del saneamiento o de la convalidación de los actos administrativos, a los efectos de que los procedimientos puedan lograr su finalidad”. Brewer - Carías, Allan R. **Principios del procedimiento administrativo en América Latina**. Legis Editores, S. A., Primera edición, 2003. Página 44.

⁶ Existe consenso en la doctrina respecto de la facultad que tiene la Administración de revisar los actos de carácter provisional que la misma emite, y en ese sentido ha sido señalado que “*El acto administrativo definitivo o de mero trámite, no firme, es susceptible de revisión, modificación y/o sustitución, según los casos, por vía de los recursos administrativos ordinarios (C)*. Además, es posible la revisión de oficio (C)10. DROMI, Roberto, **Derecho Administrativo**. Editorial de Ciencia y Cultura. 11va edición. Argentina. 2006, p. 1201.

información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y las características de los productos y servicios que use o consuma, 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”;

CONSIDERANDO: Que, tal y como ha sido señalado anteriormente en otros instrumentos administrativos dictados por este órgano regulador, conforme al mandato de la Ley No. 153-98 y las facultades que esta misma le otorga, 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 sean instrumentos realmente eficientes para la garantía de los derechos y el establecimiento de las obligaciones para los distintos agentes involucrados en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones (usuarios y prestadores);

CONSIDERANDO: Que la propia dinámica de mercado ha impulsado al órgano regulador a realizar los esfuerzos necesarios, con el objeto de tener un **Reglamento General del Servicio Telefónico** que constituya un instrumento efectivo de garantía, de continuidad, generalidad, igualdad y neutralidad en la prestación del servicio, acorde a los principios establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98⁷;

CONSIDERANDO: Que en vista de lo anterior, este Consejo Directivo pudo advertir que una modificación integral del texto reglamentario vigente desde el año 2007 resultaba conveniente, con la finalidad de convertirlo en un instrumento legal dotado de mayor viabilidad y efectividad para el sector de las telecomunicaciones, así como de reglamentar determinados aspectos no previstos en el texto original;

CONSIDERANDO: Que luego de agotar un proceso extenso y transparente, cumpliendo con lo dispuesto por el artículo 93 de la Ley General de Telecomunicaciones. No. 153-98 y ponderando los comentarios que fueron recibidos con ocasión de la puesta en consulta pública de la propuesta de la modificación al Reglamento General del Servicio Telefónico, contenida en la resolución del Consejo Directivo No. 048-11, finalmente en fecha 9 de agosto del año 2012, el Consejo Directivo del INDOTEL, mediante la resolución No. 110-12, aprobó: “las modificaciones al Reglamento General del Servicio Telefónico”;

CONSIDERANDO: Que el artículo 99 de la Ley General de Telecomunicaciones de Telecomunicaciones, No. 153-98, establece que: “*Los actos administrativos del órgano regulador serán de obligado cumplimiento, salvo mandato judicial consentido que expresamente señale lo contrario*”;

CONSIDERANDO: Que debido a lo extenso de los argumentos vertidos en los Recursos de Reconsideración interpuestos y por razones de economía procesal, los mismos no serán transcritos de manera inextensa, los cuales serán publicaos en la página web del INDOTEL, y en lo adelante nos referiremos puntualmente a los artículos sometidos a reconsideración en el orden del reglamento y la posición de este Consejo Directivo ante los mismos;

Artículo 1.- Definiciones.

CONSIDERANDO: Que con respecto a las observaciones puntuales, específicamente en lo concerniente al artículo 1 numeral 1 del Reglamento General del Servicio Telefónico aprobado mediante la resolución del Consejo Directivo No. 110-12, sobre la definición de avería, se establece, lo siguiente:

⁷ Artículo 3 de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98

Interrupción o degradación temporal, general o parcial, del servicio independientemente de que se produzcan por causas internas o externas a la prestadora.

CONSIDERANDO: Que sobre el particular, la recurrente **ADOMTEL**, solicita eliminar el término “degradación temporal” de la definición; mientras que **ORANGE** señala que el término “degradación temporal” es impreciso y que podría abarcar a cualquier evento de la cotidianidad de la red; que en caso de mantenerse degradación, debe ser más explícito el texto y debe categorizarse para la efectiva detección de falla y la reparación de daños; finalmente sobre esta definición la prestadora **CLARO**, expresa que el término “degradación” no debe utilizarse para la definición de avería;

CONSIDERANDO: Que por su parte, la “**Norma de Calidad de Servicio y Seguridad de la Red**”, dictada mediante resolución No. **129-06** del Consejo Directivo del **INDOTEL**, con fecha 1 de agosto de 2006, establece los parámetros, mediciones y niveles de satisfacción que se encuentran obligadas a cumplir las prestadoras de servicios de telecomunicaciones en la prestación de servicios a través de la red pública de telecomunicaciones; que dichos parámetros y niveles de satisfacción, bajo los cuales se regula la calidad de servicio y la seguridad de la red que garantiza la disponibilidad de dicho servicio, se encuentran establecidos en los respectivos Planes Técnicos Fundamentales (PTFs) de Encaminamiento, Transmisión, Señalización, Sincronización, Acceso y Tasación;

CONSIDERANDO: Que en este mismo sentido y luego de analizar los comentarios señalados precedentemente, el Consejo Directivo del **INDOTEL** entiende pertinente eliminar el término “degradación temporal” de la definición de Avería, para ser coherentes con la definición que al respecto establece la Norma de Calidad y Seguridad de las Redes aprobada mediante la resolución del Consejo Directivo No. 129-06 y mediante la cual se define la Degradación como el “*deterioro de la calidad del servicio durante una comunicación establecida*”, mientras que dicha norma se refiere por Avería a la incapacidad de realizar una función requerida, por lo que los cambios pertinentes se verán reflejados en la parte dispositiva de la presente resolución;

CONSIDERANDO: Que sobre este mismo artículo, el literal b, define la avería tipo 2, como la “*Interrupción o degradación temporal, general o parcial del servicio debido a la falla de un elemento central de red o que afecte a por lo menos un uno (1%) por ciento de la base de clientes del segmento de mercado del servicio afectado*”;

CONSIDERANDO: Que al respecto, **TRICOM** establece en su recurso de reconsideración que esta definición no está acorde con la realidad operacional de la empresa. Piden que se eleve el porcentaje a un cinco por ciento (5%). Por su parte la prestadora **TRILOGY** solicita que se eleve el porcentaje a un cuarenta por ciento (40%); de igual forma **CLARO** señala que es imposible conseguir el 100% de disponibilidad de una red de telecomunicaciones, argumentando que esta definición debe acogerse a los PTFs y a la Norma de calidad y seguridad de la Red que establece otros parámetros. Sugieren elevar el porcentaje de la base de clientes a un quince por ciento (15%); por su parte **ORANGE** señala que la definición es ambigua y que el porcentaje de un 1% es muy bajo, propone que sea al menos un diez por ciento (10%); finalmente y sobre el particular, **ADOMTEL** sostiene en su escrito que esta no fue la definición que salió en consulta pública y que presentarla en la versión que aprueba el reglamento es una violación al debido proceso;

CONSIDERANDO: Que el uso de un porcentaje de la base de clientes tiene impactos muy distintos dependiendo de la cantidad de clientes que maneja una prestadora, ya que en el caso de operadoras con una reducida base de clientes, la avería tendría una mayor incidencia relativa para la empresa, pero un bajo costo social; mientras que en el caso de operadoras con gran base de clientes, la avería

podría tener una menor incidencia relativa para la empresa y un mayor costo social; por lo que es razonable y conveniente que la decisión sobre avería tipo 2 conjugue esta dicotomía y su calificación proponga valores suficientemente significativos que no genere impactos desproporcionados a la realidad operacional de las empresas, pero que no sean tan altos que toleren situaciones de deterioro en la calidad de los servicios que son alarmantes para la sociedad;

CONSIDERANDO: Que con respecto a lo señalado por **ADOMTEL** en su escrito, sobre el hecho de que la definición anteriormente expuesta no fue la versión que salió en consulta pública; no obstante, conforme lo señala el propio artículo 93.1 de la Ley No. 153-98 de que “*no serán vinculantes para el órgano regulador*”, a raíz de los comentarios realizados por las prestadoras durante este proceso, las discusiones que sobre este mismo artículo se realizaron durante las reuniones técnicas realizadas en fecha 20 de diciembre de 2011 y 9 de febrero de 2012, entre el **INDOTEL**, las prestadoras del sector y las entidades y organizaciones que presentaron sus observaciones por escrito a la resolución No. 048-11 y los argumentos expresados durante la celebración de la audiencia pública del referido reglamento el día 6 de junio del 2012; tal y como fue expresado en los considerandos de la resolución No. 110-12, el Consejo Directivo decidió acoger parcialmente las observaciones que se habían realizado en este sentido, dando como resultado la distinción que se realiza sobre las avería tipo 1 y avería tipo 2, hoy objeto de reconsideración;

CONSIDERANDO: Que sobre el particular, este órgano regulador, luego de analizar los comentarios realizados sobre este artículo, ha decidido acoger parcialmente los mismos, realizando una nueva redacción de este articulado, viéndose reflejados dichos cambios el dispositivo del presente instrumento;

CONSIDERANDO: Que la definición de avería tipo 2 adoptada por el Consejo Directivo mediante la resolución 110-12, se produce con la finalidad de flexibilizar y volver más objetivo el concepto de “*avería masiva*” discutido con las participantes del proceso de consulta pública⁸, luego de haber analizado las observaciones no vinculantes presentadas en el marco de dicho proceso, adoptando finalmente una posición intermedia entre la definición propuesta por el órgano regulador y las externadas en los comentarios; por lo que resulta absurdo e improcedente alegar que se violentó el debido proceso, tomando en cuenta que **INDOTEL** asumió parcialmente los comentarios presentados, lo cual está dentro de sus facultades, siempre y cuando estos no sean radicalmente distintos a los que fueron discutidos en consulta pública;

CONSIDERANDO: Que el artículo 1 numeral 4 del Reglamento General del Servicio Telefónico define el Elemento central de red, como: “*Elementos de una red, sean estos equipos o programas, cuya disponibilidad por necesidad de diseño sea igual o superior al 99.999% (Carrier Class) o cualquier elemento de la red cuyo fallo disminuya la disponibilidad de la totalidad de la red en un uno (1%) por ciento por un periodo mayor a una hora*”;

CONSIDERANDO: Que sobre esta definición, **ADOMTEL** solicita al Consejo Directivo elevar de 1% al 20% la capacidad de la red; mientras que **TRILOGY** plantea en su recurso que mantener este nivel de

⁸ La resolución 048-11 del Consejo Directivo hacía referencia a averías de carácter global en su artículo 15 al momento de modificar el derecho a compensación del usuario en caso de interrupción al servicio y notificación de la misma. Ante tal punto, las distintas prestadoras presentaron sus observaciones pues entendían que la normativa propuesta exigía niveles de disponibilidad del servicio inalcanzables. Ante esta situación, se les anticipó a los participantes del proceso consulta pública definiciones de “Avería Masiva” para distinguir aquellas de carácter global de las de carácter particular. Entre las propuestas presentadas se incluyó aquellas que afecten un “conglomerado” de usuarios, la cual fue objetada por subjetiva e imprecisa; luego se presentó la propuesta de definición que se refería como masivo a dos (2) o más usuarios, la cual fue objetada por escrito y en la audiencia convocada por **INDOTEL**. En esa ocasión miembros de **ADOMTEL** propusieron definiciones de “Avería Masiva” que hicieran referencia en porcentaje de usuarios de la red afectados por la avería, con valores que iniciaban en 10% de los clientes. Posterior a esto **INDOTEL** procede a fijar una definición de un tema altamente debatido al aprobar las modificaciones al RGST mediante la resolución No. 110-12 usando el término de “Avería Tipo 2” para aquellas que afecten 1% de la base de clientes o un elemento central de red.

disponibilidad haría que cualquier fallo común de la red se convierta en una avería de tipo 2 y esto se haría inaplicable; asimismo señalan que en la resolución No.129-06 se establecen estándares de calidad diferentes;

CONSIDERANDO: Que luego de ponderar los comentarios anteriormente expuestos, el Consejo Directivo ha estimado acoger parcialmente los mismos, para ir acorde con lo ya establecido por la Norma de Calidad del Servicio y Seguridad de las Redes, aprobada mediante la resolución del Consejo Directivo No. 129-06; por lo que se modificará la definición actual aprobada mediante la resolución del Consejo Directivo No. 110-12, para que en lo adelante se defina el “Elemento central de red” como: *Centrales (incluyendo equipos y programas) y medios de transmisión cuya disponibilidad por necesidad de diseño sea de 99.99% y 99.98% al año respectivamente, conforme a lo que establece la Norma de Calidad del Servicio;*

CONSIDERANDO: Que, por otra parte, el artículo 1 numeral 5 del referido reglamento, define la “Factura”, como *todo documento mediante el cual la prestadora da a conocer al usuario los consumos recurrentes y no recurrentes correspondientes a los diferentes servicios contratados o consumidos. En los casos de servicios contratados bajo la modalidad de prepago, los comprobantes o cualquier otra forma de constancia de recarga, constituyen las facturas;*

CONSIDERANDO: Que al respecto en su recurso de reconsideración, **CLARO** sustenta que las tarjetas de recarga no cumplen con la condición de factura pues no hay un periodo definido y recurrente para el cumplimiento de obligaciones recíprocas más allá de la compra y consumo de minutos en caso de que se use el servicio;

CONSIDERANDO: Que por su parte en referencia a este numeral **ORANGE** señala que, la logística de los prepagos no está estructurada para ofrecer reportes de recarga. El hecho de poseer una tarjeta de recarga no implica que el portador es el usuario que adquirió y consumió el servicio. Piden eliminar la siguiente frase de la definición: *“o cualquier otra forma de constancia de recarga”* y a su vez proponen que de mantenerse la entrega de constancia de recargas, que se permita el cobro de emisión de las constancias;

CONSIDERANDO: Que a su vez, en su respectivo escrito de reconsideración, **TRILOGY** argumenta que poseer una tarjeta de llamada no es por sí misma un justificante de la recarga, por lo que sugieren que la definición establezca explícitamente que el mecanismo de validación de la compra de recargas será el registro del código o pin asociado con cada transacción de compra;

CONSIDERANDO: Que la recurrente **ADOMTEL** señala que el Código Civil permite ampliamente la prestación del servicio prepago sin necesidad de emitir una factura, que una constancia de recarga no posee los elementos propios de una factura, por lo que también solicitan a este órgano regulador eliminar el concepto de constancia de recarga en la definición de factura;

CONSIDERANDO: Que luego de analizar las consideraciones expresadas por las recurrentes en sus respectivos escritos de reconsideración, este organismo colegiado sobre lo expresado en torno a este tema al dictar la resolución No. 110-12, en el sentido de que debido a la naturaleza de las tarjetas de llamada, devienen en un instrumento vulnerable para asimilarse como un comprobante, y en consecuencia procederá a acoger parcialmente los petitorios, por lo que se dispone la incorporación de una nueva definición de “factura”, que establezca como tal en el caso de los prepagos, el reporte de recargas realizadas en los últimos sesenta (60) días; dicha definición será reflejada en el dispositivo de la presente resolución, reporte que, en concordancia con el artículo 18.5 del RGST, deberá ser gratuito por lo que se rechaza lo solicitado por **ORANGE**;

CONSIDERANDO: Que **TRICOM** recurre la definición del servicio telefónico en el artículo 1 numeral 12 del citado reglamento, sin embargo, solicita modificaciones que ya habían sido adoptadas por el Consejo Directivo en la resolución No. 110-12 al excluir los servicios de datos de la referida definición;

Artículo 3.- Alcance y Ámbito de aplicación.

CONSIDERANDO: Que el artículo 3 del Reglamento General del Servicio Telefónico establece el alcance y ámbito de aplicación, disponiendo que el mismo “*se aplicará a las relaciones establecidas entre los usuarios del servicio telefónico, en cualquiera de sus modalidades, y las prestadoras de estos servicios. A estos fines, servicio telefónico comprende todas las prestaciones asociadas al mismo, tales como, el servicio de datos cuando éste sea prestado agregado al servicio telefónico*”;

CONSIDERANDO: Que sobre el particular, la recurrente **ADOMTEL** solicita al Consejo Directivo del **INDOTEL** eliminar el “servicio de datos” de la definición de “servicio telefónico” por considerar que este es un impugnable error de derecho al exceder el contenido de los artículos 13 y 16 de la Ley; de igual forma **ORANGE** requiere eliminar el servicio de datos del alcance; en este mismo tenor la prestadora **TRILOGY** exhorta a que no se deben homologar los servicios de datos prestados de manera accesoria en un plan de servicios de voz, por lo que demanda sacar este servicio del ámbito de aplicación del reglamento y mantener la redacción original de ese artículo. **TRICOM**, por su parte, señala que en la práctica las disposiciones del reglamento no son aplicables a los servicios de datos y solicitan a este organismo colegiado una norma distinta para la regulación de estos servicios;

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo ha reflexionado profundamente sobre las argumentaciones presentadas por las recurrentes, estimando como válidas acoger las mismas en su totalidad, cuyos cambios serán incorporados al contenido de la norma en la parte dispositiva del presente instrumento administrativo;

CONSIDERANDO: Que el legislador ha dado la facultad al **INDOTEL** para elaborar reglamentos de alcance general y dictar normas de alcance particular, en virtud de lo establecido en los artículos 78, a) y 84, b), de la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98, este organismo regulador dispondrá la elaboración de un Reglamento de Servicios de Datos que sea neutral a la tecnología con la que se preste y que vaya acorde con la realidad del servicio, que trasciende a su vinculación con los servicios de telefonía;

Artículo 6.- De la acción regulatoria y de protección contractual.

CONSIDERANDO: Que el artículo 6 Literal d), del reglamento en cuestión, que versa sobre la acción regulatoria y de protección contractual, dispone lo transcrito a continuación:

6.1 El INDOTEL vigilará y atenderá especialmente la protección y salvaguardia de los derechos de los usuarios con ocasión de:

- d) Interpretación a favor del usuario de las cláusulas ambiguas, oscuras o los vacíos o lagunas que se encuentren en los contratos.;*

CONSIDERANDO: Que en relación a lo anteriormente transcrito, la recurrente **ADOMTEL**, y a lo cual se suscribe **ORANGE**, expone que el rol del regulador debe ser imparcial y que este artículo establece un criterio distinto a la ley sectorial que habla expresamente de la imparcialidad del regulador y que por tanto afecta la seguridad jurídica y la protección a la confianza legítima. Solicitan eliminar este literal, por considerarlo un evidente error de derecho. Finalmente y de igual forma la prestadora **TRILOGY** indica en su escrito que este literal contiene un evidente error de derecho, que el **INDOTEL** debe

mantener una equilibrada correlación entre el bienestar de usuarios y prestadoras, debiendo aplicarse en un marco que concilie la regla de la continuidad y el menor costo de las prestaciones con la calidad y eficiencia de los servicios, que las acciones de regulación no deben limitarse a la tutela de los usuarios; por lo que también solicitan la eliminación de este literal;

CONSIDERANDO: Que el Consejo Directivo del **INDOTEL** estima oportuno rechazar los comentarios realizados por las recurrentes, puesto que ante la falta de disposiciones regulatorias sobre el derecho de defensa de los usuarios en materia de telecomunicaciones, es aplicable de manera supletoria la Ley General de los Derechos del Consumidor o Usuario No. 358-05 del 9 de septiembre del 2005; que, en este sentido, dicha Ley establece en su artículo 82 *“que las cláusulas de los contratos de venta de productos y prestación del servicio serán interpretadas de forma más favorable para el Consumidor”*;

Artículo 10.- De los Derechos Básicos.

CONSIDERANDO: Que entre los derechos básicos del usuario contenido en el literal e) del artículo 10 del RGST, se establece el derecho a *“Obtener un contrato de conformidad con las condiciones y derechos establecidos en el presente Reglamento, demás reglamentaciones y leyes aplicables a la materia”*;

CONSIDERANDO: Que sobre este articulado, de manera puntual, la prestadora **TRILOGY** sugiere en su escrito, modificar la redacción para que especifique que las modalidades de prestación de servicios prepago no requieren contrato;

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo, luego de estudiar los comentarios realizados por **TRILOGY**, estima pertinente rechazar los argumentos expuestos para actuar en consonancia con lo ya pronunciado anteriormente por este organismo regulador. Bajo el entendido de que la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98, no establece distinciones entre los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones por la selección del tipo de servicio, tecnología, modalidad de pago o cualquier otro aspecto, y que todos los usuarios, tanto postpagos como prepagos, tienen derecho a exigir un contrato al momento de acceder a un servicio. Sin embargo, cabe señalar a modo de aclaración con respecto a la interpretación de este artículo, que el mismo no impone la obligación por parte de las prestadoras de servicios telefónicos de firmar y entregar un contrato por escrito a los usuarios que contraten bajo la modalidad prepago; la implementación de dicha disposición se satisface con la entrega de un documento que contenga los términos y condiciones asociados a la prestación del servicio contratado, incluyendo como mínimo lo dispuesto el artículo 17 del RGST;

Artículo 12.- De la libre elección de la prestadora.

CONSIDERANDO: Que el artículo 12 del mencionado reglamento, sobre la libre elección de la prestadora, específicamente el numeral 2, señala que: *Bajo ninguna circunstancia podrá la prestadora imposibilitar, limitar o interrumpir el derecho del usuario de ejercer su libertad de elección, según lo especificado en este artículo.*;

CONSIDERANDO: Que en relación a lo indicado precedentemente, **ADOMTEL** solicita que este artículo haga la salvedad de la libertad de elección de la prestadora, siempre que este haya cumplido con el pago de todo adeudo pendiente por el consumo de servicios, posición a la que se suscribe **ORANGE**; a su vez, de la misma manera, **TRILOGY** requiere especificar que se haga siempre que los usuarios se encuentren en fiel cumplimiento de sus obligaciones contractuales;

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo entiende que el usuario puede contratar cualquier servicio con la prestadora de su preferencia en cualquier momento. Sólo en los casos relacionados a la

normativa vigente en materia de portabilidad numérica, el usuario está obligado a cumplir previamente con obligaciones procesales y contractuales del servicio de telefonía para hacer uso de este derecho al cambiar de prestadora;

CONSIDERANDO: Que luego de ponderar los comentarios expuestos en los recursos de reconsideración depositados, este Consejo Directivo estima prudente y oportuno acoger parcialmente los mismos, modificando la redacción de este artículo para que sea más precisa y eliminar las dudas suscitadas entre las prestadoras señaladas anteriormente, cuyos cambios se verán reflejados en la parte dispositiva de la presente resolución;

Artículo 14.- Del contrato de servicio.

CONSIDERANDO: Que el artículo 14 del RGST sobre el contrato de servicio, en sus numerales 4, 5 y 6, establece de manera textual, lo transcrito a continuación:

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: (a) subsidio de equipos terminales, o (b) descuentos, rebajas o exoneraciones en las tarifas vigentes del servicio. Debe quedar indicado expresamente el valor total de cualquier subsidio o descuento.

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.

14.5 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. En el caso de equipos que no sea posible el desbloqueo, esto le deberá ser informado al usuario al momento de contratar el servicio y ser especificado en el contrato con cláusulas resaltadas y fáciles de identificar.

14.6 Los contratos de servicio deberán especificar las condiciones de prestación del servicio contratado y deberán siempre indicar el tiempo de duración de los mismos. Los contratos de servicio deberán especificar el mecanismo utilizado para determinar el cargo de penalidad por cancelación del servicio antes del tiempo indicado en el contrato. El cargo de penalidad deberá ser prorrateado y amortizado mes tras mes y en ningún caso, podrá ser mayor al saldo de descuento o subsidio referido en el artículo 14.4;

CONSIDERANDO: Que siguiendo con los comentarios a este artículo, la Asociación Dominicana de Empresas de Telecomunicaciones (**ADOMTEL**), plantea en su recurso que hay una extralimitación de facultades del **INDOTEL** al querer establecer por vía reglamentaria las condiciones específicas de los contratos; por lo que solicitan a este Consejo Directivo la eliminación de los artículos 14.4 y 14.6;

CONSIDERANDO: Que la prestadora **CLARO**, alega en su escrito que en la contratación de servicios se les ofrecen a los usuarios facilidades que van más allá de los equipos subsidiados y la rentabilidad del plan se configura contando con el plazo al cual ha sido ofertada la contratación. Además no ven conveniente exponer el valor total subsidiado debido a que es información estratégica. Señalan que esta medida podría impactar los términos económicos de los contratos actuales y futuros y se perjudicaría al sector. Exponen que existen además contratos abiertos y sin penalidad con una duración determinada, pero con condiciones económicas especiales; en lo que respecta específicamente al numeral 5), argumentan que el bloqueo de equipos constituye una estrategia para que los equipos que son adquiridos por los usuarios a través de sus ofertas, no puedan ser usados en

otra red y así poder recuperar el costo de los equipos móviles ofertados. Dicen que esto facilita el uso de equipos robados y de fraudes. Esta medida es innecesaria y atenta contra la mínima regulación, libertad contractual, libertad de empresa, libertad de prestación de servicios, por lo que, en conclusión solicitan al **INDOTEL** eliminar este artículo;

CONSIDERANDO: Que por su parte en relación a este artículo, **TRILOGY** fundamenta su recurso, señalando que esta disposición limita la posibilidad de recuperar la inversión relacionada a la captación del cliente; por lo que constituye, una afectación al principio de libre empresa de la Constitución de la República y vulnera los principios de libertad de prestación y de mínima regulación, igual que las prestadoras citadas anteriormente, solicitan eliminar del reglamento esos artículos;

CONSIDERANDO: Que por último, de manera específica sobre el artículo 14.6, **TRICOM** expone en su escrito, que el mismo es una violación al derecho constitucional a la libertad de empresa. Señalan que además del subsidio de equipos, existen otras inversiones para la captación de clientes que dejarían de recuperarse si el cliente tiene la libertad de irse antes de la finalización del contrato;

CONSIDERANDO: Que luego de ponderar los comentarios depositados con ocasión de los recursos de reconsideración que nos ocupan, este Consejo Directivo ha decidido rechazar las observaciones realizadas sobre los artículos que anteceden; que tal y como anteriormente al respecto se ha pronunciado este organismo regulador en las resoluciones No. 048-11 y 110-12, una de las quejas más frecuentes que se reciben a través de nuestro Centro de Asistencia a los Usuarios (CAU), lo constituye el establecimiento de un tiempo mínimo de vigencia del contrato, el cobro de penalidades y el bloqueo de equipos sin importar que no obstante el usuario haya finalizado sus obligaciones contractuales se le impide activar su equipo con otra prestadora del sector, lo que traba al libre acceso de equipos terminales; aspectos contractuales que son plasmados de manera unilateral por una de las partes;

CONSIDERANDO: Que tal y como se expresa el Consejo Directivo en los considerandos de la resolución No. 110-12, el Reglamento General del Servicio Telefónico no busca limitar la libertad de empresa consagrada en la Constitución de la República; sino que al contrario, lo que pretende es definir parámetros bajo los cuales se podrán establecer periodos de vigencia y de esta forma no coartar el derecho del usuario consagrado en el artículo 3 de la Ley No. 153-98, *de elegir el prestador del servicio que a su criterio le convenga*; no imponiendo al usuario al pago penalidades por cancelación de contratos que no guardan relación con los beneficios obtenidos al momento de acceder al plan;

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo entiende que la medida de equiparar la penalidad con el valor del subsidio o descuento otorgado no transparenta los costos de las operadoras, que el valor de subsidio se determina por la diferencia entre el precio de venta del equipo y el precio de la promoción o contrato y que en ningún momento la empresa transparenta el costo del equipo. Ambos precios, el de lista y el de la promoción son información pública;

CONSIDERANDO: Que con respecto al bloqueo de equipos, la disposición reglamentaria aprobada no vulnera derecho de las prestadoras de recuperar el costo de los equipos móviles que ofertan, ya que esta disposición expresa claramente que el desbloqueo se producirá sólo al expirar el contrato o ante el cumplimiento previo de las obligaciones del usuario como contratante. El objetivo de la inclusión de este articulado es el de proteger el derecho del usuario de elegir el prestador de servicio de su preferencia, principio que les otorgado por la propia Ley No. 153-98, usando el terminal libremente, una vez cumplida las condiciones impuestas al momento de su adquisición;

CONSIDERANDO: Que de un benchmarking realizado entre varios países, tales como: Brasil, Canadá, Chile, Colombia, Costa Rica, El Salvador, Finlandia, Francia, Hong Kong e Italia, pudimos constatar que todos realizan el desbloqueo móvil en el prestador de origen y libre de cargos, incluso algunos han tomado una postura mucho más estricta, tales como prohibir el bloqueo o la importación de equipos bloqueados, obligando algunas reglamentaciones al desbloqueo aún antes de la terminación del contrato;

CONSIDERANDO: Que el espíritu de la legislación dominicana es que no existan restricciones en el mercado de equipos terminales, como aquellas que genera el bloqueo de redes en los equipos terminales, lo cual se puede reconocer de la lectura del artículo 10 de la Ley No. 153-98, que establece que las prestadoras deberán conectar a su red cualquier equipo homologado. Igualmente señala que la comercialización de equipos debe ser en condiciones de libre competencia;

CONSIDERANDO: Que sobre las alegaciones de que en las disposiciones de este artículo el órgano regulador incurre en violaciones a los principios de libre empresa y mínima regulación, este Consejo Directivo considera necesario resaltar que el Estado debe regular, y mantener la vigilancia en la prestación de los servicios públicos en procura de garantizar la calidad de los mismos y la maximización del bienestar social, adicionalmente, por mandato expreso de la Ley en su artículo 101.1, el **INDOTEL** tiene el deber de regular mediante este reglamento las relaciones entre concesionarias y sus clientes, garantizando sus derechos y estableciendo sus obligaciones, por lo que no existen tales violaciones puesto que estamos en pleno uso de nuestra facultad de regulador sectorial y buscando el equilibrio entre prestadores y usuarios;

Artículo 15.- De las degradaciones e interrupciones del servicio telefónico

CONSIDERANDO: Que uno de los artículos más controvertidos y discutidos durante todo el proceso de aprobación del Reglamento General del Servicio Telefónico ha sido el artículo 15 del mismo, que regula lo concerniente a las degradaciones e interrupciones del servicio telefónico; un punto común señalado entre las recurrentes ha sido lo dispuesto en su numeral 2, el cual establece de manera textual que, *La aplicación del crédito al que se refiere el párrafo anterior, procederá en el caso de Avería Tipo 2 en un periodo de tiempo mayor a dos (2) horas o por periodos 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 totalicen dos (2) horas.;*

CONSIDERANDO: Que sobre este numeral, **ORANGE** solicita de manera específica que se elimine lo concerniente a las averías ocasionadas por un tercero o caso fortuito. Igualmente, argumenta que el plazo establecido es materialmente imposible de cumplir, debido a que en este lapso, regularmente los técnicos trabajan en el diagnóstico de la avería; por lo que solicitan formalmente a este Consejo Directivo la ampliación de este plazo y la eliminación de la compensación a clientes prepagos;

CONSIDERANDO: Que por su parte **CODETEL**, de manera puntual, solicita en su escrito, que el reglamento tenga un período de tolerancia para las averías sin necesidad de compensación y que esta no deba ser menor a 4 horas. Exponen que esos tiempos son inalcanzables y que de mantenerlos se podrían convertir en una camisa de fuerza basada en parámetros de cumplimiento que están lejos de la realidad. Finalmente requieren modificar los plazos;

CONSIDERANDO: Que de la misma forma **TRICOM**, alega en sus observaciones que los servicios soportados en redes tecnológicas con 100% de disponibilidad es casi imposible de alcanzar y de lograrlo los costos son muy elevados, por lo que recomiendan explorar otros sistemas de compensación;

CONSIDERANDO: Que en lo concerniente a lo dispuesto por este numeral, **TRILOGY** señala en el recurso interpuesto que el plazo de dos horas resulta irracional y ajeno a la realidad operacional de las empresas, ya que los trabajos de mantenimiento correctivo superan en su mayoría ese lapso. Solicitan al igual que las demás prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones citadas anteriormente, la modificación del artículo para aumentar el plazo a 4 horas;

CONSIDERANDO: Que el Consejo Directivo, luego de estudiar detenidamente los comentarios vertidos anteriormente, mantiene la postura sostenida a lo largo del proceso, tal y como se ha pronunciado anteriormente mediante la resolución No. 110-12, *que de conformidad con el literal “b” del artículo 30 de la Ley No. 153-98, es una obligación esencial de las concesionarias de servicios públicos telefónicos, garantizar la continuidad de los servicios públicos a su cargo, los cuales son contratados por sus usuarios; que según las reglas generales de prestación de servicios públicos, entre los deberes principales de las concesionarias de dichos servicios se encuentra, perseguir la ejecución del servicio autorizado, cual que sean los acontecimientos o actos que le hagan esta obligación más difícil y más costosa, aunque no lo hubiera previsto; y que no está desligada de esta obligación más que por la fuerza mayor; que, en este caso la concesionaria debe asegurar la continuidad del servicio y no puede escapar a su obligación, debiendo corresponderse de cara al universo de los usuarios cuyos servicios se vean afectados por causas no imputables a estos últimos;*

CONSIDERANDO: Que en virtud de lo anterior, este órgano regulador ha estimado pertinente rechazar la solicitud de las recurrentes en lo concerniente a la eliminación de las averías ocasionadas por un tercero o caso fortuito, basando sus consideraciones en el hecho de que las empresas son responsables de sus redes y tienen que responder al cliente aún en daños ocasionados por terceros, disponiendo las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, de la vía civil para repetir contra terceros por los daños y perjuicios infringidos por las averías ocasionadas; finalmente, se ha estimado que las prestadoras tienen la capacidad para minimizar la eventualidad de que un tercero tenga acceso a la red para poder averiarla y son quienes pueden poner redundancia para que una avería no afecte todo el servicio;

CONSIDERANDO: Que en lo concerniente a la petición realizada de manera común por las recurrentes de elevar el plazo de 2 horas dispuesto por la resolución del Consejo Directivo No. 110-12 para la aplicación del crédito en los casos de avería tipo 2; este órgano regulador luego de ponderar los comentarios realizados por las prestadoras en este sentido, estima prudente acoger los cambios solicitados elevando el plazo para la aplicación del crédito; cambios que serán reflejados en la parte dispositiva del presente instrumento administrativo;

CONSIDERANDO: Que continuando con el artículo 15, del citado reglamento en su literal b), establece la fórmula para el crédito a aplicar para los casos de avería que afecte a usuarios sin consumo mínimo (prepago):

$$CM = TI \times \text{MAX}\{VRi/Di\}/24$$

Donde:

CM = Compensación Monetaria

TI = Tiempo total de avería medido en horas

VRi = Valor de la recarga en RD\$ por el monto “i” en la empresa afectada

Di = Días de validez de la recarga por el monto “i” establecidos por la empresa

MAX = Valor máximo -de todos los posibles cocientes (VRi/Di)

PÁRRAFO II: El plazo de vigencia de la recarga deberá extenderse en proporción al crédito aplicado, conforme las vigencias asignadas a las diferentes denominaciones aplicadas en el mercado.

CONSIDERANDO: Que con respecto a la fórmula precedentemente expuesta **ADOMTEL** sostiene que las disposiciones de este artículo son desproporcionadas, indicando que esta nueva fórmula no fue puesta en consulta y que en su momento propusieron sustituir la fórmula por una garantía de extensión del plazo de consumo; por lo tanto, solicitan al Consejo Directivo la eliminación de los artículos 15.2 y 15.3;

CONSIDERANDO: Que por su parte, **TRIOLOGY** sostiene en su recurso que es injusto que a los usuarios prepagados se les dé un tratamiento como a los postpagos. Que esto implica un enriquecimiento ilícito debido a que el balance disponible no sufre ninguna reducción por efecto de la interrupción del servicio. Solicitan cambiar la redacción para que sólo tengan que ampliar el plazo del vencimiento de la recarga;

CONSIDERANDO: Que así mismo sobre este punto, la recurrente **CLARO** argumenta en su escrito que disponer crédito a los prepagos no tiene ninguna justificación ni regulatoria ni económica, sostienen que el **INDOTEL** es incompetente para establecer sanciones y que la cuantía a indemnizar sólo se fundamenta en el cálculo proporcional con base a la renta que paga cada usuario por tener disponible el servicio de telefonía cada mes, por eso sólo es aplicable a los postpagos ya que las interrupciones no afectan el saldo de los prepagos. Finalmente afirma que el órgano regulador no tiene facultad para establecer compensaciones que vayan más allá del cobro de la renta y sería una extralimitación de facultades, recordando que en el Tribunal Contencioso Administrativo existe un recurso sobre este tema por lo que no es prudente mantener esa posición encontrándose pendiente el fallo del tribunal. Al igual que las demás recurrentes mencionadas con anterioridad, solicitan la eliminación del literal (b) del párrafo I;

CONSIDERANDO: Que siendo este uno de los artículos más debatidos durante todo el proceso de consulta pública del RGST, el Consejo Directivo ha puesto especial interés en el mismo, analizando de manera minuciosa los comentarios vertidos por las prestadoras en sus respectivos recursos de reconsideración, por lo que ha decidido acoger parcialmente los argumentos realizados en este artículo, reflejándose esos cambios en el dispositivo de la presente resolución;

CONSIDERANDO: Que la obligación que recae sobre el prestador de extender el plazo de vigencia de la recarga para los casos en que los usuarios de servicios telefónicos pre-pago sean afectados por interrupciones en el servicio es apegada al marco legal vigente y además constituye un instrumento que contribuye a la eficiencia en la prestación del servicio de telecomunicaciones.⁹; estimando que un mínimo de un día (24 horas) en la extensión del tiempo es razonable, y que las extensiones sólo se otorguen en períodos de días (24 horas);

CONSIDERANDO: Que el artículo 15.6 del indicado reglamento dispone que *ante la ocurrencia de una Avería Tipo 2, la prestadora deberá dentro de la primera (1era) hora de presentado el inconveniente informar al INDOTEL. 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*

⁹Al analizar la factibilidad técnica y económica del crédito para los usuarios con servicios contratados bajo la modalidad prepago, se ha comprobado que en la experiencia internacional sobre degradaciones de redes similares a la que nos ocupa, respecto a la acreditación a usuarios prepago, destaca el caso de México, donde debido al alto crecimiento de los usuarios de la red de telefonía móvil, y a raíz de las verificaciones realizadas por el órgano regulador sobre los parámetros de calidad que debían ser cumplidos por parte de las empresas Telcel y Lusacell, se evidenció que los mismos no estaban acorde a las normas establecidas, por lo que las indicadas empresas debieron elaborar un plan de compensación que, en el caso de los servicios móviles prepago mexicanos, consistió en una compensación de cinco (5) minutos adicionales de tiempo aire, equivalente en ese caso, en promedio, a un veinte por ciento (20%) del consumo mensual por usuario bajo este tipo de plan.

efectuar avisos en los medios de comunicación masiva, radio, televisión, prensa escrita o a través de los medios electrónicos disponibles por la prestadora. Asimismo dispondrá de un plazo de veinticuatro (24) horas para remitir al INDOTEL un informe con los detalles de lo acontecido.;

CONSIDERANDO: Que al respecto, **CLARO** ve imposible cumplir con esta disposición, que el promedio para diagnosticar una falla es de una hora y para analizarla y conocer el impacto otra hora adicional; de la misma forma, **TRILOGY** solicita adicionalmente entregar un informe a **INDOTEL** sobre la avería dentro de las 24 horas siguientes a la solución de la avería y si esta dura más de ese lapso, informar al **INDOTEL** cada 24 horas; por su lado la recurrente **ORANGE** sostiene que tanto los plazos como las formas de informar a los clientes no son los adecuados y piden modificarlos; finalmente y de manera puntual las recurrentes **CLARO, TRILOGY y TRICOM** solicitan al Consejo Directivo la ampliación del plazo de dos horas que se establece en este articulado;

CONSIDERANDO: Que el Consejo Directivo luego de analizar los argumentos expuestos, estima oportuno acoger parcialmente los mismos; siendo congruentes con la ya expresado previamente por este órgano regulador mediante la resolución No. 110-12, *es vital contar con información oportuna acerca de cualquier acontecimiento que afecte la prestación del servicio que estamos llamados a regular y cuyas condiciones de prestación debe estar bajo parámetros de calidad conforme a la Ley y a los reglamentos aplicables; que a los fines de poder defender y hacer efectivos los derechos de usuarios y prestadoras de servicios este órgano regulador debe reducir al mínimo las asimetrías de información y que el INDOTEL debe garantizar el cumplimiento de las obligaciones esenciales de las concesionarias y ejercer sus potestades legales, cuando los sujetos regulados no cumplan con las obligaciones correspondientes; que, en tal virtud, es criterio de este Consejo que el referido artículo debe preservar el interés general ante la ocurrencia de una situación que afecte el servicio telefónico y, en este sentido, regular el suministro de la información a este órgano y a los usuarios; no obstante para ser justos con lo observado por las prestadoras se eleva el plazo de notificación al INDOTEL a dos (2) horas de detectado el inconveniente, y procede a definir el ámbito de "segmento de mercado", dentro del artículo 1, como se establece en el dispositivo de la presente resolución;*

Artículo 18.- De la facturación.

CONSIDERANDO: Que con respecto al artículo 18 relativo a la facturación, las prestadoras **CODETEL, ORANGE y TRICOM** se pronunciaron específicamente sobre lo dispuesto en su numeral 10, el cual establece lo siguiente:

A partir de la fecha de corte o emisión de cada factura, el usuario dispondrá de un plazo mínimo de quince (15) días para realizar el pago de la factura que se trate, sin ser objeto de cargos por mora.

CONSIDERANDO: Que en ese sentido la prestadora **CLARO**, expresó que esta medida constituye un aumento de riesgo de la inversión y de la incobrabilidad, lo cual se convierte en un elemento innecesario de distorsión para el sector. Dicen que escapa a las facultades del **INDOTEL**, por lo que solicitan eliminar y dejar libre al mercado para determinar estos plazos, porque ni siquiera el sector eléctrico otorga esos plazos exagerados y que en caso de que dicha propuesta no sea acogida piden reducir de 30 a 15 días los plazos del art. 20.1; por su parte la concesionaria **ORANGE** coincidió en el planteamiento presentando por **CLARO** al señalar que la modificación de los términos comerciales de las relaciones entre las prestadoras y los usuarios no es atribución del **INDOTEL** solicitan mantener el plazo que ellos tienen en la actualidad de 7 días, finalmente **TRICOM** argumenta que el plazo de 15 días que establece el reglamento es excesivamente oneroso;

CONSIDERANDO: Que originalmente la resolución No. 048-11 establecía un plazo de 21 días para el pago de la factura, posteriormente a raíz de los comentarios sometidos durante el proceso de consulta

pública este organismo regulador decidió bajar este plazo a 15 días, en el entendido de que este era un plazo prudente para que los usuarios pudieran verificar los cargos reflejados en la factura y estar en condiciones de objetar cualquier consumo en caso de no estar conforme con el mismo. No obstante, luego de evaluar las observaciones realizadas por las prestadoras en torno al artículo 18 numeral 10 y el plazo dispuesto en el mismo para el pago de la factura sin ser objeto de cargos por mora, el Consejo Directivo del **INDOTEL** decide al ver las prácticas que predominan en el mercado, que si bien el órgano regulador tiene competencia de velar para que los plazos y condiciones de pago que establecen las prestadoras no se vuelvan abusivas, acoger los comentarios vertidos en los recursos de reconsideración, dejando la fijación del plazo para el pago de la factura sin cargos por mora, al libre criterio comercial de las prestadoras, como en la actualidad se realiza y eliminar el referido numeral 10, y disponer la nueva numeración de los subsiguientes numerales del artículo 18;

CONSIDERANDO: Que, por otra parte, el numeral 12 del mismo artículo dispone que: *“En virtud del principio de continuidad consignado en el artículo 1 de la Ley, en los casos en los que la factura incluya servicios o bienes distintos al servicio de telecomunicaciones, el retraso en el pago de esos conceptos no podrá dar lugar a la suspensión del servicio de telecomunicaciones, ni afectar, en modo alguno, las condiciones en la prestación del servicio.”;*

CONSIDERANDO: Que sobre dicho numeral la empresa **CLARO** señaló que dicha disposición atenta contra el principio de libertad de empresa, por lo que solicitan su eliminación; respecto a este numeral **ADOMTEL** se pronuncia señalando que esta medida afecta a la industria y sólo protege a clientes morosos. De igual forma sostiene que afecta a los usuarios porque impide el financiamiento de PC, móviles, laptops o cualquier equipo terminal y en consecuencia manifiestan que afectaría a los usuarios porque implicarían un aumento de precio de los servicios. Por otro lado, **CARIBE SERVICIOS DE INFORMACION DOMINICANA, S. A. (CSID)**, argumenta que dicha medida implica un perjuicio para su negocio y consecuentemente al cliente, en otro orden, son del criterio que dicha medida tendrá efectos tributarios, dado que la gestión de cobro de dicha empresa opera a través de la plataforma de **CLARO** para la cual cuenta con la autorización del cliente en el contrato de servicios que suscribe con **CSID**. En adición, sostienen que esta medida podría afectar el crecimiento económico de miles de negocios en la República Dominicana;

CONSIDERANDO: Que este organismo colegiado al analizar los argumentos expuestos anteriormente por las recurrentes, estima pertinente rechazar los mismos, en el entendido de que no se puede suspender un servicio de telecomunicaciones por deudas que no están relacionadas con el mismo. La falta de pago de servicios adicionales cobrados a través de la factura telefónica no debe afectar los servicios de telecomunicaciones contratados por los usuarios, aun cuando las prestadoras hayan realizado acuerdos de facturación con otras empresas; esta situación no debe dar lugar a la suspensión del servicio telefónico contratado;

CONSIDERANDO: Que adicionalmente es obligación de las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones el de mantener la *continuidad del servicio* tal y como lo establece el artículo 1 de la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98; esto sumado al hecho de que para los demás servicios cobrados a través de la factura, las prestadoras disponen de otros mecanismos de cobro para tales fines;

CONSIDERANDO: Que tal y como fue expuesto previamente y siendo cónsonos con lo ya expresado anteriormente por este Consejo Directivo en los considerandos de la resolución No. 110-12, *las disposiciones de este artículo 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; sin embargo cuando en las facturas se vean reflejados importes ajenos al servicio de*

telecomunicaciones contratado, deben quedar debidamente independizados, de manera que el usuario que pague la factura correspondiente a su servicio de telecomunicaciones, no se vea afectado por el cobro de los demás importes;

CONSIDERANDO: Que de una comparación internacional sobre la facturación de otros servicios en la factura del servicio telefónico y la suspensión del mismo por falta de pago de los servicios ajenos al contratado, obtenida a través de un benchmarking realizado entre países como: Brasil, España, Perú, Argentina, pudimos observar cómo en la práctica algunos permiten que sean facturados servicios ajenos al servicio telefónico sin que esto conlleve que el no pago de los mismos dé lugar a la suspensión del servicio contratado; otros países aún son más estrictos y prohíben facturar servicios que no guardan relación con el servicio de telecomunicaciones recibido por el usuario;

CONSIDERANDO: Que no obstante lo anterior, y respetando los contratos suscritos por las partes con anterioridad a las modificaciones del Reglamento General del Servicio Telefónico, dispuestas por este Consejo Directivo y en virtud del “principio de seguridad jurídica”, las disposiciones contenidas en el artículo 18.11, sólo aplicarán para los contratos suscritos a partir de la entrada en vigencia que se precise para tal fin en el dispositivo del presente acto administrativo;

Artículo 21.- De los cambios del número telefónico nacional y direcciones de correo electrónico

CONSIDERANDO: Que el artículo 21 del Reglamento General del Servicio Telefónico, sobre los cambios del número telefónico nacional y direcciones de correo electrónico, establece lo transcrito a continuación:

*21.1 La prestadora del servicio deberá mantener al usuario el mismo número telefónico nacional asignado y dirección de correo electrónico. No podrán modificarle unilateralmente el número telefónico nacional ni la dirección de correo electrónico, sin la autorización correspondiente del **INDOTEL**.*

*21.2 Cuando el **INDOTEL** autorice el cambio de número telefónico, la prestadora deberá establecer, durante un mínimo de tiempo de sesenta (60) días calendario, y de manera gratuita para el usuario afectado, un intercepto de voz, en la línea anterior, notificando el nuevo número telefónico asignado, en los casos de cambios de números telefónicos.*

*21.3 En el caso de cambio de las direcciones de nombre de dominio o correo electrónico, luego de contar con la autorización del **INDOTEL**, las prestadoras implementarán durante un mínimo de sesenta (60) días calendario, y de manera gratuita para el usuario afectado, un mecanismo mediante el cual se informe a los remitentes de los cambios que ha sufrido la cuenta, a través de una notificación electrónica dónde se indique el cambio de nombre de dominio de correo electrónico;*

CONSIDERANDO: Que la recurrente **ADOMTEL** impugna el artículo transcrito anteriormente y propone que se mantenga la redacción original contenida en el artículo 18 del reglamento aprobado en la resolución No. 105-07, postura a la cual se adhiere **ORANGE**;

CONSIDERANDO: Que el artículo 37.1, literal a) del Plan Técnico Fundamental de Numeración (resolución No. 142-10 del Consejo Directivo) ya establece que “Las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones no podrán modificar los códigos de centros de conmutación que les hayan sido asignados de conformidad a las disposiciones del presente Plan, sin la autorización correspondiente del **INDOTEL**.”

CONSIDERANDO: Que el Consejo Directivo, luego de ponderar las consideraciones realizadas por **ADOMTEL** respecto a este artículo, ha decidido acoger parcialmente su peticorio dejando fuera de

reglamentación lo concerniente a la dirección de correo electrónico, toda vez que ha decidido reglamentar todo lo concerniente a datos en otra norma de alcance general; sin embargo, en virtud de la portabilidad numérica y de lo dispuesto por el PTF de Numeración, se hace imperativo mantener la redacción aprobada en el reglamento en lo que respecta al cambio de números telefónicos, requiriéndose la aprobación del **INDOTEL**, previa solicitud motivada de la prestadora interesada;

Artículo 24.- Centros de atención a usuarios y oficinas virtuales.

CONSIDERANDO: Que sobre el artículo 24 del referido reglamento concerniente a los centros de atención a usuarios y oficinas virtuales, específicamente respecto a su numeral 1, **ADOMTEL** y las prestadoras **TRILOGY**, **ORANGE**, **CLARO** y **TRICOM** se han pronunciado;

CONSIDERANDO: Que el numeral 1 del artículo 24 establece lo siguiente: *“En aquellas provincias donde las prestadoras de servicios de telecomunicaciones ofrezcan la contratación del servicio, deberán disponer de los mecanismos correspondientes que garanticen, como mínimo, la prestación de las atenciones detalladas a continuación: (i) Atender consultas de usuarios o cualquier otra gestión relacionada con el servicio contratado, ya sea cancelación, cambio de servicios o planes, averías y recepción de terminales telefónicos averiados, entre otros; y, (ii) Facilitar a los usuarios las condiciones para reportar averías, así como para presentar reclamaciones con celeridad y constancia de la recepción de las mismas.”*

CONSIDERANDO: Que en relación con la disposición que anteriormente se cita, **ADOMTEL** hace constar en su recurso de reconsideración sobre el reglamento en cuestión que dicha disposición, además de ser operativamente onerosa para las prestadoras de servicios de telefonía, es legalmente improcedente, por tanto solicitan la eliminación de la redacción lo siguiente: “recepción de terminales telefónicos averiados”; respecto a este mismo numeral, **TRILOGY** señala al igual que **ADOMTEL**, que la misma es ilegal y que redundante en una injerencia en las estrategias comerciales de las empresas, vulnerando el principio de la libre empresa, por lo que solicitan la eliminación de la recepción de equipos terminales; **TRICOM** en consecuencia expresa que la implementación de dicha medida requiere una inversión muy fuerte por parte de la empresa que en muchos casos no se justifica dada la poca cantidad de clientes con la que cuentan en determinadas zonas, sugieren mantener un representante autorizado e informar al usuario que reside en dichas zonas previo a la contratación del servicio sobre la referida situación; **CLARO** argumenta que la medida desborda las facultades del **INDOTEL** y que obliga a inversiones apresuradas, extemporáneas y materialmente incumplibles en el tiempo propuesto y subsidiariamente proponen la eliminación de “recepción de equipos terminales” de la norma; por su parte **ORANGE** argumenta la necesidad de modificar el sistema, contratar personal para recibir equipos, logística de transporte y aseguramiento;

CONSIDERANDO: Que el artículo 31 de la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98, sobre la asistencia al usuario establece: *que los Prestadores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones deberán disponer de servicios gratuitos de consultas de tarifas aplicables a los distintos servicios que presten; atención de consultas generales, recepción y procesamiento de reclamos de clientes y usuarios y atención de emergencias;*

CONSIDERANDO: Que en este sentido, al parecer las Recurrentes dan una interpretación errónea a la redacción de este artículo ya que entienden que el **INDOTEL** le está imponiendo la creación de oficinas con ciertos parámetros de estructura en cada provincia del país aun cuando no ofrezcan la contratación del servicio en determinada provincia; que tal y como se ha pronunciado este Consejo Directivo en las motivaciones justificativas de las resoluciones No. 048-11 y 110-12, manteniendo la congruencia en sus decisiones, en lo que respecta al contenido de lo establecido en el artículo 24, resulta oportuno precisar que estas disposiciones tienen su fundamento en las numerosas quejas

presentadas por los usuarios en el sentido de que las prestadoras no cuentan con centros de atención en diversas comunidades del país donde ofrecen la contratación de su servicio, identificándose la necesidad de establecer una cantidad mínima de oficinas o centros de atención en los diferentes puntos de la República donde las prestadoras ofrezcan la contratación de sus servicios, y que permitan de esta manera al usuario, realizar cualquier gestión relativa al servicio contratado, en especial aquellas referentes a ejercer su derecho a presentar reclamaciones y recibir atención en torno a necesidades del servicio, productos y equipos en general, que tanto la Ley como la reglamentación existente le confieren;

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo, en atención a los comentarios de las empresas y entidades participantes en la consulta pública, mediante los considerandos de la resolución No. 110-12 dejó a discreción de las empresas los mecanismos a implementar, de manera que con la misma se garantice el acceso de los usuarios a realizar cualquier gestión relacionada con su servicio sin tener que desplazarse como sucede en la actualidad;

CONSIDERANDO: Que no obstante lo anterior, el Consejo Directivo luego de ponderar los pedimentos de las recurrentes, ha procedido a acoger parcialmente el mismo, en el sentido de eliminar de la redacción del referido artículo lo siguiente: “*recepción de terminales telefónicos averiados*”, y en consecuencia deja a discreción de las empresas la implementación de mecanismos que garanticen las respuestas a las quejas de los usuarios con respecto a los terminales telefónicos averiados, manteniéndose intacto el resto del articulado;

Artículo 25. De la suspensión temporal del servicio.

CONSIDERANDO: Que el artículo 25 en su numeral 3 establece que “*Durante la suspensión temporal del servicio, la prestadora podrá aplicar un cargo mensual que no deberá exceder el veinte por ciento (20%) de la renta base del servicio contratado, sin perjuicio del derecho de la prestadora a perseguir el cobro de deudas pendientes*”; respecto a esta disposición tanto **ADOMTEL** como la prestadora **CLARO** han presentado impugnaciones, señalando la primera que esta medida extralimita las facultades del **INDOTEL** y que atenta contra el principio de libertad tarifaria, en consecuencia solicita que se le permita a las empresas establecer, según su criterio, ese cargo conforme el ejercicio de su libertad de contratación y fijación de precios; por su parte, **CLARO** ha señalado que este requerimiento impide la recuperación por parte de las prestadoras de los costos fijos de mantener la línea básica;

CONSIDERANDO: Que en lo que respecta a lo dispuesto a tenor del Artículo 25. De la suspensión temporal del servicio, en su numeral 3, el Consejo Directivo del **INDOTEL**, luego de ponderar los comentarios referidos por **ADOMTEL** y **TRICOM**, ha decidido acoger parcialmente sus petitorios, en el sentido de suprimir el tope del 20% como cargo máximo a cobrar por la prestadora ante la suspensión del servicio, sin embargo se hace necesario establecer como criterio que durante la suspensión temporal del servicio la prestadora podrá aplicar un cargo mensual que le permita recuperar los costos fijos de mantener la línea activa, el cual siempre deberá ser menor a la renta base que se le factura al cliente;

Artículo 32. De la entrada en vigencia

CONSIDERANDO: Que el artículo 32 del referido reglamento establece que el mismo entrará en vigencia a los ciento veinte (120) días calendario contados a partir de su publicación;

CONSIDERANDO: Que al respecto **CLARO** y **TRICOM** han presentado recursos de reconsideración solicitando un plazo de 18 meses y 6 meses respectivamente;

CONSIDERANDO: Que adicionalmente, en fecha 29 de noviembre de 2012, las prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A., ORANGE DOMINICANA, S. A., TRICOM, S. A. y TRILOGY DOMINICANA, S. A.**, remitieron a este Consejo Directivo, vía la Dirección Ejecutiva, una comunicación marcada con el No. 107977, mediante la cual solicitan una extensión del plazo de entrada en vigencia del artículo 32 del Reglamento General del Servicio Telefónico, dictado mediante la resolución del Consejo Directivo No. 110-12;

CONSIDERANDO: Que entre los argumentos en los cuales las prestadoras sustentan su petición se encuentran los siguientes: **a) la efectividad del Reglamento sería a partir del 26 de enero de 2013, b) dichas prestadoras de manera individual y conjunta a través de ADOMTEL, depositaron recursos de reconsideración sobre ciertos aspectos de la resolución del Consejo Directivo No. 110-12, que entienden deben ser ponderados nuevamente, c) que estos Recursos a la fecha no han sido decididos por el Consejo Directivo del INDOTEL, por lo cual desconocen cuales aspectos serán modificados o mantenidos en el Reglamento, y que por desconocer esta información estarían incurriendo en altos costos de implementación que luego resultarían innecesarios y finalmente, d) los equipos técnicos de las empresas han determinado que las modificaciones que deben realizarse a los procesos, sistemas e incorporación de nuevo personal, son de tal complejidad que ponen en riesgo el cumplimiento a tiempo de las nuevas disposiciones;**

CONSIDERANDO: Que en síntesis, en dicha comunicación las prestadoras sólo circunscriben su petición a la entrada en vigencia del reglamento, destacando que el plazo restante para su adopción es de menos de 60 días, por lo que proponen a este organismo colegiado extender a 180 días adicionales el plazo para la entrada en vigencia del artículo 32 del Reglamento General del Servicio Telefónico, dictado mediante la resolución del Consejo Directivo No. 110-12;

CONSIDERANDO: Que mediante el presente acto administrativo, el Consejo Directivo del **INDOTEL** conoce, pondera y decide sobre los recursos de reconsideración de los que ha sido apoderado y que han sido sometidos en contra de la resolución No. 110-12, con lo que en lo adelante el artículo 32 del RGST se referirá a la disposición derogatoria, como hará constar en el dispositivo de la presente resolución;

CONSIDERANDO: Que algunas de las modificaciones que se realizarán a esta pieza reglamentaria podrán repercutir en los plazos que necesiten las prestadoras para la aplicación de algunos artículos del Reglamento General del Servicio Telefónico; por lo que, por el celo institucional y el principio de legalidad y transparencia que orienta las decisiones de este órgano colegiado, la solicitud de las prestadoras señaladas precedentemente sobre la extensión del plazo para la entrada en vigencia del referido reglamento será conocida y decidida en la presente resolución que conoce sobre los recursos de reconsideración de los cuales este Consejo Directivo se encuentra apoderado actualmente;

VISTA: La Constitución de la República Dominicana;

VISTA: La Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, del 27 de mayo de 1998, en sus disposiciones citadas;

VISTA: La Ley General de Protección del Consumidor o Usuario, No. 358-05, del 19 de septiembre del 2005;

VISTO: El Reglamento General del Servicio Telefónico, rendido mediante la resolución No. 110-12 del Consejo Directivo del **INDOTEL** en fecha 9 de agosto de 2012;

VISTO: El Reglamento General de Portabilidad Numérica, dictado mediante resolución No. 156-06 del Consejo Directivo del **INDOTEL**, en fecha 30 de agosto de 2006;

VISTA: La “Norma de Calidad de Servicio y Seguridad de la Red”, aprobada mediante la resolución No.129-06, del Consejo Directivo, del 1 de agosto de 2006;

VISTA: El Plan Técnico Fundamental de Numeración, dictado mediante la resolución No.142-10, del Consejo Directivo, del 19 de octubre de 2010;

VISTOS: Los recursos de reconsideración interpuestos de manera individual por: i) **ORANGE DOMINICANA, S. A.**; (ii) **TRILOGY DOMINICANA, S. A. (VIVA)**, (iii) **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A. (CLARO)**, (iv) **CARIBE SERVICIOS DE INFORMACIÓN DOMINICANA, S. A.**, (v) la **ASOCIACIÓN DOMINICANA DE EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES (ADOMTEL)**; y **TRICOM,S.A.**

VISTO: El *benchmark* preparado por el equipo técnico sobre el desbloqueo de terminales móviles;

VISTO: El *benchmark* preparado por el equipo técnico sobre facturación de otros servicios junto a la factura telefónica.

VISTA: La comunicación marcada con el No. 107977, de fecha 29 de noviembre de 2012, remitida por las prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A.**, **ORANGE DOMINICANA, S. A.**, **TRICOM, S. A.** y **TRILOGY DOMINICANA, S.A.**

VISTO: Las observaciones presentadas por el Consejo Directivo del **INSTITUO NACIONAL DE PROTECCION DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR (PRO CONSUMIDOR)**, recibidas el día 28 de septiembre de 2011, con ocasión del proceso de Consulta Pública dispuesto por **INDOTEL** mediante la resolución No. 048-11 para la modificación del Reglamento General del Servicio Telefónico, acorde con el artículo 17, letra “k” de la Ley No. 358-06;

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

RESUELVE:

PRIMERO: ORDENAR, de oficio, la fusión de los recursos de reconsideración interpuestos por **ORANGE DOMINICANA, S. A.**, **TRILOGY DOMINICANA, S. A.**, **(VIVA)**., **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A.**, **(CLARO)**, **CARIBE SERVICIOS DE INFORMACIÓN DOMINICANA, S. A.**, la **ASOCIACIÓN DOMINICANA DE EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES (ADOMTEL)**, y **TRICOM, S. A.** contra la resolución No. 110-12, dictada por este Consejo Directivo con fecha 9 de agosto de 2012, por estar dirigidos a impugnar el mismo acto administrativo, con identidad de causa y objeto.

SEGUNDO: DECLARAR bueno y válido, en cuanto a la forma los recursos de reconsideración interpuestos por **ORANGE DOMINICANA, S. A.**, **TRILOGY DOMINICANA, S. A.**, **(VIVA)**, **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A.**, **(CLARO)**, **CARIBE SERVICIOS DE INFORMACIÓN DOMINICANA, S. A.**, y la **ASOCIACIÓN DOMINICANA DE EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES (ADOMTEL)** y **TRICOM**, contra la resolución No. 110-12, dictada por este Consejo Directivo con fecha 9 de agosto de 2012, por haber sido intentados observando las formalidades establecidas en la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98.

TERCERO: En cuanto al fondo, **ACOGER**, parcialmente, las conclusiones y pedimentos presentados por **ORANGE DOMINICANA, S. A., TRILOGY DOMINICANA, S. A., (VIVA), COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A., (CLARO), CARIBE SERVICIOS DE INFORMACIÓN DOMINICANA, S. A.,** la **ASOCIACIÓN DOMINICANA DE EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES (ADOMTEL)** y **TRICOM, S. A.,** en sus respectivos recursos de reconsideración, por los motivos y consideraciones expuestos en el cuerpo de la presente resolución; y, en consecuencia, decide **MODIFICAR** los artículos 1, 3, 6, 12, 14.2, 14.4, 15, 18.10 al 18.13, 21, 24.1 literal i), 25.3 y 32 del Reglamento General del Servicio Telefónico, dictado mediante resolución No. 110-12 del Consejo Directivo, para que, en lo adelante, se lean de la manera siguiente:

“Artículo 1.- Definiciones.

Para la aplicación de este reglamento son atendibles las definiciones previstas en el artículo 1 de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, y aquellas contenidas en otras normas reglamentarias puestas en vigencia por este órgano regulador. Adicionalmente se entenderá por:

- 1) **Avería:** Interrupción temporal, general o parcial, del servicio, independientemente de que se produzcan por causas internas o externas a la prestadora.
 - a) **Avería tipo 1:** Interrupción temporal, general o parcial del servicio, en la que se afecta a un (1) Usuario Titular en particular.
 - b) **Avería tipo 2:** Interrupción temporal, general o parcial del servicio, debido a la falla de un elemento central de red o que afecte a por lo menos un cinco por ciento (5%) de la base de clientes del Segmento de mercado del servicio afectado o treinta mil (30,000) usuarios afectados.
- 2) **Cancelación del servicio:** Inhabilitación total del servicio telefónico, la cual podrá efectuarse por solicitud directa del usuario titular del servicio o directamente por la prestadora ante la falta de pago de la facturación por parte del usuario o incumplimiento de los términos pactados en su contrato de servicio, llevando a cabo el procedimiento y plazos establecidos en el presente reglamento.
- 3) **Código de subsidio:** Es el código necesario para remover el “bloqueo de operador” (también conocido como “bloqueo de subsidio”, “bloqueo de red” o “SIM lock”), el cual restringe el uso del dispositivo celular únicamente en la red del proveedor del servicio donde le fue provisto el equipo móvil.
- 4) **Elemento central de red:** Centrales (incluyendo equipos y programas) y medios de transmisión cuya disponibilidad por necesidad de diseño sea de 99.99% y 99.98% al año respectivamente, conforme a lo que establece la Norma de Calidad del Servicio.
- 5) **Factura:** Es todo documento mediante el cual la prestadora da a conocer al usuario los consumos recurrentes y no recurrentes correspondientes a los diferentes servicios contratados o consumidos. En los casos de servicios contratados bajo la modalidad de prepago, se considerará factura el reporte emitido a solicitud del usuario que contiene el detalle de las recargas realizadas en su línea telefónica durante los últimos sesenta (60) días.
- 6) **Ley:** La Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, promulgada el 27 de mayo de 1998 y publicada en la Gaceta Oficial No. 9983.

- 7) **Llamadas completadas:** Aquellas llamadas que son terminadas exitosamente para fines de facturación, entendiéndose por ello los siguientes supuestos:
- a. Cuando el destinatario de la llamada contesta la misma, o
 - b. Cuando la llamada accede a un sistema de mensajería de voz.
- 8) **Período de facturación:** Es el lapso predefinido y recurrente en que se facturan los distintos servicios de telecomunicaciones recibidos por el usuario.
- 9) **Reconexión:** Reanudación o restablecimiento del servicio a un usuario al que previamente se le había suspendido el mismo.
- 10) **Renta base:** Valor monetario cobrado al usuario para poner a disposición del mismo, de manera permanente y continua, el servicio telefónico contratado, independientemente del consumo efectivamente realizado.
- 11) **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).
- 12) **Servicio de emergencia:** Servicios de emergencias públicas, tales como los servicios de salud, seguridad nacional, policía nacional, bomberos, cruz roja y defensa civil, entre otros.
- 13) **Servicio telefónico:** Servicio de telecomunicaciones, nacional e internacional, destinado a la transmisión de voz, ya sea fijo o móvil independientemente de la tecnología o modalidad que se utilice para la prestación del servicio.
- 14) **Suspensión:** Interrupción temporal del servicio, el cual puede ser propiciado por la prestadora ante la falta de pago de la facturación por parte del usuario y de acuerdo a los plazos establecidos en la presente norma.
- 15) **Suspensión injustificada:** Cualquier interrupción en el servicio telefónico propiciado por la prestadora sobre un servicio que no presente en su balance deuda en atraso, o que el mismo no presente un consumo irregular que pudiere resultar en un uso fraudulento del servicio o que no tenga justificación contractual o legal.
- 16) **Usuario:** Persona física o jurídica que accede de forma eventual o continua, a un servicio telefónico en cualquier modalidad.
- 17) **Usuario titular:** Persona física o jurídica que ha celebrado un contrato verbal o escrito de prestación de servicios públicos finales de telecomunicaciones, con una prestadora de dichos servicios.

Artículo 3.- Alcance y Ámbito de aplicación.

El presente reglamento se aplicará a las relaciones establecidas entre los usuarios del servicio telefónico, en cualquiera de sus modalidades, y las prestadoras de estos servicios. A estos fines, servicio telefónico comprende todas las prestaciones de servicios verticales asociadas al mismo.

Artículo 6.- De la acción regulatoria y de protección contractual.

6.1 El **INDOTEL** vigilará y atenderá especialmente la protección y salvaguardia de los derechos de los usuarios con ocasión de:

- a) La revisión de los contratos.
- b) Eliminación o modificación de cláusulas abusivas o cláusulas ambiguas en los contratos de servicio, cuando sus estipulaciones sean contrarias al presente reglamento o cualquier otra norma emitida por el **INDOTEL** o leyes aplicables a la materia, que afecten los derechos de los usuarios o en los casos en que lo considere necesario.
- c) La declaración de no aplicabilidad a aquellas cláusulas que sean contrarias al presente reglamento o normas y leyes aplicables a la materia.
- d) Interpretación a favor del usuario de las cláusulas ambiguas, oscuras o los vacíos o lagunas que se encuentren en los contratos.
- e) Velar por la continuidad, generalidad, igualdad y neutralidad de la prestación de los servicios.
- f) El ejercicio de cualesquiera otras funciones que se le atribuyan para el mejor cumplimiento y aplicación del principio de protección y defensa de los derechos e intereses de los usuarios del servicio telefónico, en el marco del objetivo general de protección al usuario establecido en la Ley No. 153-98.

6.2. El régimen de calidad del servicio será interpretado conforme a los Planes Técnicos Fundamentales correspondientes, así como en función de las diferentes resoluciones y normas dictadas por el órgano regulador y cualquier otra norma o Ley aplicable a la materia.

Artículo 12.- De la libre elección de la prestadora.

12.1 El usuario del servicio telefónico tiene el derecho a efectuar los cambios de servicios y de prestadoras que considere conveniente.

12.2 La prestadora no podrá imposibilitar, limitar o interrumpir el derecho del usuario de ejercer su libertad de elección, salvo las excepciones reglamentarias relativas al uso de la portabilidad numérica, que requiere el pago del saldo de facturas previas y haber cumplido con las demás condiciones contractuales antes de portar su número.

Artículo 14.- Del contrato de servicio.

(...)

14.2 Las cláusulas abusivas se reputarán como no escritas o inaplicables en los contratos que celebren los usuarios con las prestadoras. Adicionalmente, el **INDOTEL** podrá solicitar a la prestadora la modificación de cláusulas ambiguas o abusivas, confiriendo un plazo razonable para tales fines, transcurrido el cual, y luego de comprobada la no recepción de respuesta de la prestadora, el órgano regulador podrá imponer directamente dichas modificaciones, las cuales quedarán definitivamente incorporadas al contrato.

PÁRRAFO: Se consideran cláusulas abusivas aquellas que impongan condiciones que afecten los intereses y derechos reconocidos al usuario, que sean consideradas como desproporcionadas o incoherentes con el objeto contractual o que de cualquier forma estén en contra de lo previsto en las leyes, resoluciones, reglamentos y normas dictadas sobre la materia.

(...)

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: (a) subsidio de equipos terminales, o (b) descuentos, rebajas o exoneraciones en las tarifas vigentes del servicio. Debe quedar indicado expresamente en el contrato el valor total de cualquier subsidio o descuento.

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

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 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 totalicen cuatro (4) horas.

15.3 En los casos en que corresponda a una Avería tipo 1, la aplicación del crédito a favor del usuario afectado procederá cuando ésta se extienda, por un período mayor a veinticuatro (24) horas o por períodos 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 totalicen veinticuatro (24) horas.

15.4 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.

15.5 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.

15.6 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. Asimismo dispondrá de un plazo de veinticuatro (24) horas para remitir al **INDOTEL** un informe con los detalles de lo acontecido.

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 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.

Artículo 18.- De la facturación.

(...)

18.10 Sobre el contenido de la factura:

- a) Las facturas contendrán, sin cargo adicional, información sobre la cantidad global de llamadas realizadas y tasadas según destino y su importe o unidades de facturación según corresponda, debiendo ser remitida al usuario de acuerdo a los términos y condiciones previstos en el contrato de servicio.
- b) Información sobre el balance anterior pendiente de pago, si lo hubiere.
- c) Información sobre los impuestos que correspondan.
- d) Información de carácter general:
 - (i) Fecha de emisión y de vencimiento.
 - (ii) Separación entre cada uno de los servicios o conceptos facturados, tales como: servicio local, móvil, servicios de larga distancia nacional e internacional, datos y otros servicios.

e) Información de individualización del usuario:

- (i) Nombre.
- (ii) Dirección a la que se envía la factura.
- (iii) Número del cliente, si aplica.

f) Información del servicio de larga distancia e itinerancia (roaming):

- (i) Individualización de cada llamada, detallando para cada una:
 - 1) Destino (lugar físico de ubicación de la línea conectada).
 - 2) Número del usuario llamado y en los casos de llamadas entrantes, el número telefónico del usuario emisor.
 - 3) Fecha.
 - 4) Tiempo de duración.
 - 5) Valor total de la llamada, expresado en moneda nacional.
- (ii) Las llamadas deben aparecer agrupadas, subtotalizadas y ordenadas cronológicamente, en la medida de lo posible.
- (iii) La explicación detallada de otros cargos en caso de que los haya.

18.11 En virtud del principio de continuidad consignado en el artículo 1 de la Ley, en los casos en los que la factura incluya servicios o bienes distintos al servicio de telecomunicaciones, el retraso en el pago de esos conceptos no podrá dar lugar a la suspensión del servicio de telecomunicaciones, ni afectar, en modo alguno, las condiciones en la prestación de este servicio.

18.12 Los cambios de tarifas deberán ser publicados y comunicados al usuario treinta (30) días calendario antes de su entrada en vigor. Adicionalmente, la prestadora deberá colocar en sus oficinas y en las de sus distribuidores autorizados, carteles, folletos o afiches con relación a las tarifas vigentes. Dicha información deberá ser incluida, mantenida actualizada en su página web y comunicada, por lo menos, cada seis (6) meses al **INDOTEL**.

18.13 Las informaciones contenidas en todos los documentos entregados al usuario por la prestadora, deberán ser redactados en el idioma español.

Artículo 21.- De los cambios del número telefónico nacional

21.1 La prestadora del servicio deberá mantener al usuario el mismo número telefónico nacional asignado. No podrán modificarle unilateralmente el número telefónico nacional, sin la autorización correspondiente del **INDOTEL**, previa solicitud motivada por parte de la prestadora.

21.2 Cuando el **INDOTEL** autorice el cambio de número telefónico la prestadora deberá establecer, durante un mínimo de tiempo de sesenta (60) días calendario y de manera gratuita para el usuario afectado, un intercepto de voz en la línea anterior, notificando el nuevo número telefónico asignado.

Artículo 24.- Centros de atención a usuarios y oficinas virtuales.

24.1 En aquellas provincias donde las prestadoras de servicios de telecomunicaciones ofrezcan la contratación del servicio, deberán disponer de los mecanismos correspondientes que garanticen, como mínimo, la prestación de las atenciones detalladas a continuación:

- (i) Atender consultas de usuarios o cualquier otra gestión relacionada con el servicio contratado, ya sea cancelación, cambio de servicios o planes, y,
- (ii) Facilitar a los usuarios las condiciones para reportar averías, así como para presentar reclamaciones con celeridad y constancia de la recepción de las mismas.

Artículo 25. De la suspensión temporal del servicio.

(...)

25.3 Durante la suspensión temporal del servicio, la prestadora podrá aplicar un cargo mensual que le permita recuperar los costos fijos de mantener la línea activa, este deberá ser menor a la renta base del servicio contratado, sin perjuicio del derecho de la prestadora a perseguir el cobro de deudas pendientes.

Artículo 32.- Disposición derogatoria.

El presente reglamento deroga todas las disposiciones de igual o inferior rango que le sean contrarias.

CUARTO: RECHAZAR todos los demás pedimentos contenidos en los recursos de reconsideración referidos y, en consecuencia, **RATIFICAR** las demás partes del Reglamento General del Servicio Telefónico, dictado mediante la resolución No. 110-12 del Consejo Directivo del **INDOTEL**.

QUINTO: DISPONER que la entrada en vigencia de las modificaciones dispuestas por la presente resolución para el artículo 14, numerales 4, 5 y 6; el artículo 15 y el artículo 24 del Reglamento General del Servicio Telefónico, dictado mediante resolución No. 110-12 del Consejo Directivo, es de tres (3) meses contados a partir de la fecha de publicación de la presente resolución en un periódico de amplia circulación nacional.

SEXTO: DISPONER que la entrada en vigencia para el resto del Reglamento General del Servicio Telefónico, dictado mediante resolución No. 110-12 del Consejo Directivo y las demás modificaciones dispuestas por la presente resolución, es a partir de la publicación de la presente resolución en un periódico de amplia circulación nacional.

SÉPTIMO: DISPONER que las disposiciones contenidas en el artículo 18.11 sólo aplican para los contratos suscritos con posterioridad a los tres (3) meses de publicada la presente resolución en un periódico de amplia circulación nacional.

OCTAVO: DECLARAR que la presente resolución es de obligado cumplimiento, de conformidad con las disposiciones del artículo 99 de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, del 27 de mayo de 1998.

NOVENO: ORDENAR la notificación de la presente resolución a las entidades recurrentes **ORANGE DOMINICANA, S. A., TRILOGY DOMINICANA, S.A., (VIVA), COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A., (CLARO), TRICOM, S.A., CARIBE SERVICIOS DE INFORMACIÓN DOMINICANA, S. A., ASOCIACIÓN DOMINICANA DE EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES (ADOMTEL).**

DÉCIMO: DISPONER la publicación de la presente resolución en un periódico de amplia circulación nacional, en el Boletín Oficial del **INDOTEL** y en la página informativa que mantiene esta institución en

la red de Internet, de conformidad con el artículo 91.1 de la Ley General de Telecomunicaciones, No.153-98, toda vez que la presente resolución contiene una norma de alcance general y de interés público.

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)**, con la excepción del artículo 18.11 del reglamento impugnado, que en opinión del Consejero Roberto Despradel Catrain, el Consejo Directivo debió acoger los recursos de reconsideración presentados en relación con este aspecto.

En la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, hoy día veintidós (22) del mes de enero del año dos mil trece (2013).

Firmados:

Carlos Amarante Baret
Presidente del Consejo Directivo

Juan Antonio Delgado
Miembro del Consejo Directivo

Roberto Despradel Catrain
Miembro del Consejo Directivo

Nelson José Guillén Bello
Miembro del Consejo Directivo

Teresita Bencosme de Ureña
Directora Ejecutiva
Secretaria del Consejo Directivo