

**INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES  
(INDOTEL)**

**RESOLUCIÓN NO. 124-04**

**QUE ORDENA MEDIDAS EN TORNO AL SERVICIO DE CORREO DE VOZ OFRECIDO POR LAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PUBLICOS FINALES DE TELECOMUNICACIONES.**

**El Consejo Directivo del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), en ejercicio de las atribuciones que le confiere la Ley General de Telecomunicaciones, número 153-98, del veintisiete (27) de mayo de mil novecientos noventa y ocho (1998), reunido válidamente previa convocatoria, dicta la siguiente RESOLUCIÓN:**

**RESULTA:** Que en fecha diecisiete (17) de enero de dos mil dos (2002) el **INDOTEL** publicó la Resolución No.004-02, que ordenaba el inicio del proceso de consulta pública para dictar la norma que garantiza el derecho a elegir si desea utilizar el correo de voz del destinatario de la llamada;

**RESULTA:** Que en atención a dicho llamado, **All American Cables and Radio, Inc. (AAC&R - Centennial Dominicana)**, remitió al **INDOTEL** sus observaciones y comentarios en comunicación de fecha (21) de marzo de dos mil dos (2002), los cuales son transcritos a continuación;

**RESULTA:** Que **All American Cables & Radio, Inc. (AAC&R - Centennial Dominicana)** sugirió: *"La prestación del servicio de Correo de Voz sin restricciones, ha sido la práctica común en todos los mercados de telecomunicaciones consultados al momento de preparar estos comentarios";*

**RESULTA:** Que el **INDOTEL** tomó en cuenta el comentario, sin embargo, reconoce la necesidad de asegurar la libertad de acceso a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, tales como el servicio valor agregado en cuestión en el presente caso, el correo de voz, de conformidad con los mandatos legales establecidos en los artículos 3iii) y 9 de la Ley No.153-98, los que otorgan fundamento legal a la discusión de dicha propuesta en consulta pública;

**RESULTA:** Que **All American Cables & Radio, Inc. (AAC&R - Centennial Dominicana)**, sugirió: *"Precisamente uno de los principios fundamentales de nuestro ordenamiento regulatorio, el cual ha sido acogido y enarbolado por los funcionarios del órgano regulador, ha sido la libertad en la escogencia de las soluciones tecnológicas. Dicho en otras palabras, la no regulación de la tecnología con que se prestan los servicios de telecomunicaciones. Siendo este el caso, la Resolución No.004-02 le es infiel al mismo, al momento en que establece parámetros bien precisos sobre la configuración de un sistema de telecomunicaciones en particular";* Y

**RESULTA:** Que el **INDOTEL** estima que **All American Cables & Radio, Inc. (AAC&R - Centennial Dominicana)** confunde en la Ley la potestad de *libertad de construcción, operación de sus sistemas y facilidades*, establecido en el artículo 3 d), de la Ley, que permite a las concesionarias elegir el estándar tecnológico que prefiera, siempre que sea posible su interoperabilidad con el resto de la red pública, a los propósitos de garantizar el principio de servicio universal previamente consagrada en el literal a) del mismo artículo; con la facultad reglamentaria del estándar o norma tecnológica que le atribuye el legislador al **INDOTEL**, en el artículo 9 de la Ley No. 153-98, en procura de la *no discriminación y transparencia* en el acceso al servicio. Este Consejo entiende que no constituye parte del núcleo esencial del derecho a la libre empresa, descrito en el artículo 3 d) de la Ley No.153-98, el ejercicio de una potestad tal, por parte de la concesionaria a operar el sistema y las facilidades de acceso al servicio, que penetre en una dimensión de conflicto con la garantía mínima de neutralidad en la prestación que favorece al usuario y lo erosione. Conviene recordar que de conformidad con el Principio de Neutralidad, el servicio debe ser prestado teniendo en cuenta sus propios condicionamientos, sin distorsionar mediante discriminación y arbitrariedad el funcionamiento de otros mercados. En ese sentido, la propuesta regulatoria venía a atender la inquietud reiterada de los usuarios del servicio telefónico, quienes han manifestado, que el mismo es condicionado arbitrariamente, con el fin de que el servicio de correo de voz, genere un costo equivalente al de una llamada completada, tratamiento que se consideraba económicamente injustificado. Por tanto, la propuesta reglamentaria, proponía un mandato reglamentario mediante el cual, se ordenaba la incorporación de una normativa técnica, que permitiera al usuario un ejercicio mínimo de su derecho a elegir o no, el uso del correo de voz. Si bien la proposición es revisable desde otros ángulos legales y económicos que analizaremos a continuación, es importante esclarecer que la misma no constituye un atentado contra la libertad de construcción y operación de sistemas y facilidades que poseen los concesionarios o al derecho a la libertad tecnológica como le ha llamado **All American Cables & Radio, Inc. (AAC&R - Centennial Dominicana)** en sus comentarios. La norma técnica aplicable y la tecnología particularmente seleccionada por una empresa, son dos (2) ideas distintas que la concesionaria confunde. Es potestad privada de las empresas elegir la segunda, en la medida que respete los parámetros de la primera;

**RESULTA:** Que **All American Cables & Radio, Inc. (AAC&R - Centennial Dominicana)**, estableció: *"Alegan que se confunde el concepto "llamada completada". Dicen que presumir que no existe completación de la llamada hasta que no haya conversación entre las partes es un contrasentido. En caso de cambiar los parámetros de completación de llamada, los ratios descenderían estrepitosamente. Además de que se estaría incurriendo en una distorsión que afectaría otras administraciones internacionales"*;

**RESULTA:** Que la Ley No.153-98 define las llamadas locales, de larga distancia nacional e internacional, como llamadas establecidas entre un equipo terminal y otro, ubicado en la misma área de servicio, en otra área de servicio o en el extranjero respectivamente, el concepto de llamada completada debe seguir ese mismo criterio. Necesariamente para discutir sobre llamadas completadas es preciso que se produzca la comunicación entre uno y otro equipo terminal. El correo de voz es una comunicación diferida y previamente aceptada como servicio de valor agregado, por el

cliente que recibe la llamada. Ese cliente paga un cargo por ese servicio adicional que desea. Por consiguiente, es razonable aceptar que un mensaje cursado hacia el buzón del correo de voz, donde posteriormente el receptor podrá establecer la comunicación, si bien diferida y grabada, que haya dejado el emisor, permite concluir que ese servicio permite una modalidad especial de completación de llamadas, previamente aceptados por éste;

**RESULTA:** Que **All American Cables & Radio, Inc. (AAC&R - Centennial Dominicana)**, sugirió: *"No sólo la discriminación arbitraria entre usuarios, sino también la violación al principio de neutralidad estarían presentes en una división como la que se plantea. Al respecto, se adopta una actitud de cierto paternalismo al momento en que se busca proteger al usuario, en lugar de educarlo, penalizando a las prestadoras con gastos innecesarios en sus sistemas, sin mediar en el hecho de que, probablemente, algunos de ellos no resisten estos cambios";*

**RESULTA:** Que la garantía mínima del derecho del usuario, en este caso del emisor, sobre los costos que genera el acceso a las diferentes redes existentes (red fija, red móvil, red de larga distancia nacional e internacional), no constituye una arbitrariedad sino una obligación del regulador. En modo alguno se persigue incorporar nuevos cargos en detrimento del cliente, al momento de su decisión de consumo de la prestación. La propuesta reglamentaria perseguía elevar el estándar técnico a ser implementado por las concesionarias a fin de que sean éstas las que inviertan en la provisión de ese derecho residual del consumidor, que genera insatisfacciones en la calidad del servicio y pago de costos de servicios no deseados. Por consiguiente, el **INDOTEL** consideró improcedente el comentario;

**RESULTA:** Que **All American Cables & Radio, Inc. (AAC&R - Centennial Dominicana)**, sugirió: *"De implementarse la Resolución en la forma planteada, las prestadoras tendrían que realizar inversiones cuantiosas en sus redes de interconexión y redes troncales Inter-oficinas. La lógica detrás de este planteamiento es muy clara. Al existir un alto volumen de llamadas no tasables, los usuarios realizarán mayor cantidad de intentos, sin que los mismos les sean facturados, sobrecargando las redes con el denominado "tráfico de ingeniería". Las empresas, por consiguiente, se verán en la necesidad de sobredimensionar sus enlaces, con la finalidad de que las llamadas puedan completar adecuadamente en su lugar de destino, pero acomodando al mismo tiempo incremento inusual de este tráfico";*

**RESULTA:** Que el comportamiento del consumidor ante modificaciones regulatorias planificadas con debida antelación, es un aspecto operativo del negocio de cada una de las concesionarias, cuyo impacto deberán manejar internamente. En ese sentido, el comentario es improcedente. Es atendible, no obstante, el argumento que señala la necesidad de realizar inversiones en infraestructura y planificación operativa que permitan administrar el cambio;

**RESULTA:** Que **All American Cables & Radio, Inc. (AAC&R - Centennial Dominicana)** señaló: *"Sin restar méritos a la propuesta del INDOTEL y a las preocupaciones que pudiesen haber dado origen a la misma, consideramos que éstas serían mejor tratadas en una reglamentación general que incluya todos los aspectos*

*relacionados con los niveles de calidad para la prestación y operación de servicios públicos de telecomunicaciones”;*

**RESULTA:** Que el **INDOTEL** tiene información estadística que demuestra que ésta es una fuente de insatisfacción por parte de los clientes de los servicios señalados, que justifican una intervención temprana del organismo, a pesar de la importancia reconocida por la prestadora de establecer una reglamentación general sobre los servicios públicos de telecomunicaciones;

**RESULTA:** Que como consecuencia de dicha Resolución, **Orange Dominicana, S. A.**, remitió al **INDOTEL** sus observaciones y comentarios, en comunicación de fecha veinticinco (25) de abril de dos mil dos (2002), los cuales son transcritos a continuación;

**RESULTA:** Que **Orange Dominicana, S. A.** estableció: *“Consideramos que la norma propuesta por esta resolución pondría en cuestión el concepto generalmente aceptado de “llamada completada” de acuerdo a los estándares internacionales para la industria. Esto se debe a que excluiría de este concepto un grupo de llamadas en las cuales, a pesar de que el generador de las llamadas no tuvo un contacto directo con el destinatario, si tuvo la posibilidad de comunicarse con el mismo”.*

**RESULTA:** Que el **INDOTEL** analizó esta observación y la acogió;

**RESULTA:** Que **Orange Dominicana, S. A.** estableció: *“Existirían otros casos en los cuales quien genera la llamada es facturado (llamada completada) sin que intervenga el Correo de Voz: por ejemplo, cuando otra persona responde el teléfono del destinatario final y cuando el destinatario tiene un contestador automático instalado en su línea fija programado por él mismo, independientemente de los servicios de cualquiera de las prestadoras. Lo que nos lleva a concluir que esta norma discriminaría entre distintos tipos de llamadas para su aplicación, particularmente afectando los índices de completación de llamadas en las redes móviles”;*

**RESULTA:** Que el **INDOTEL** analizó esta observación y la tomó en cuenta;

**RESULTA:** Que **Orange Dominicana, S. A.**, sugirió: *“Desde el punto de vista técnico, la aplicación de esta norma implicaría que en la facturación de cargos por interconexión entre operadores de distintas redes, el hecho de imponer una completación de llamada intermedia antes de la transferencia final de la llamada al Correo de Voz, introduciría una variable muy difícil de manejar y sobre la cual no tenemos referencias de soluciones, lo que conllevaría a desarrollar una tecnología apropiada que permita cumplir con esta norma. Esto conllevaría la construcción de una infraestructura costosa, rigurosas pruebas de funcionamiento y facturación, lo cual requiere de una planificación operacional y económica no realizable dentro del plazo propuesto por la norma estudiada”;*

**RESULTA:** Que el **INDOTEL** tomó en cuenta esta observación;

**RESULTA:** Que como consecuencia de dicha Resolución, **Tricom, S. A.** remitió al **INDOTEL** sus observaciones y comentarios en comunicación de fecha (21) de marzo

de dos mil dos (2002), los cuales son transcritos a continuación;

**RESULTA:** Que **Tricom, S. A.**, sugirió: *"Estas medidas solamente deberán ordenarse cuando las mismas puedan aplicarse por igual a todas las líneas de servicio local, ya que sería del todo discriminatorio que el 100% de las líneas de servicio local de TRICOM puedan quedar bajo semejante posibilidad, mientras que solamente un % de las líneas de servicio local de CODETEL puedan verse afectadas por dicha posibilidad de elección o no del Correo de Voz"*;

**RESULTA:** Que el **INDOTEL** analizó esta observación y la tomó en cuenta;

**RESULTA:** Que **Tricom, S. A.**, sugirió: *"El Indotel debe comenzar por exigir de CODETEL que, en un plazo razonable, y de conformidad con un cronograma que se diseñe al efecto, proceda a modernizar todos los segmentos de su red"*;

**RESULTA:** Que el **INDOTEL** analizó esta observación y estimó que su competencia administrativa se limita a establecer parámetros de resultados técnicos, que las empresas deben generar a fin de permitir la interoperabilidad y el libre acceso, en condiciones de transparencia y no discriminación; que a fin de mantener la seguridad jurídica en el sector, deben ser otorgados plazos razonables, que permitan a las empresas concesionarias planificar y realizar las inversiones y cambios operativos necesarios a dichos fines;

**RESULTA:** Que **Tricom, S. A.**, sugirió: *"Tricom solicita respetuosamente a INDOTEL posponer dicha propuesta reglamentaria para una fecha futura posterior a la culminación de todo un proceso de modernización de la red telefónica nacional"*;

**RESULTA:** Que el **INDOTEL** analizó esta observación y la consideró posible en un futuro;

**RESULTA:** Que como consecuencia de dicha Resolución, **CODETEL, C. por A.** (hoy **Verizon Dominicana, C. por A.**) remitió al **INDOTEL** sus observaciones y comentarios, en comunicación de fecha veinticinco (25) de marzo de dos mil dos (2002), los cuales son transcritos a continuación;

**RESULTA:** Que **Verizon Dominicana, C. por A.**, sugirió: *"El servicio de Correo de Voz sólo existe a solicitud de los clientes receptores que así lo requieren ya sea con posterioridad a la adquisición de sus equipos o en el momento mismo de contratar el servicio telefónico. El Correo de Voz es una práctica internacional común en las telecomunicaciones, pues no solamente atiende una necesidad real de un número significativo de usuarios sino que contribuye al desarrollo de actividades y servicios en condiciones de competitividad internacional (cumpliéndose uno de los objetivos de la Ley No. 153-98, recogido en el literal b) del artículo 3)"*;

**RESULTA:** Que el **INDOTEL** analizó esta propuesta y la acogió;

**RESULTA:** Que **Verizon Dominicana, C. por A.**, sugirió: *"La existencia del Correo de Voz es un servicio de público conocimiento. De ahí que resulta incorrecto afirmar que*

*las llamadas que no son atendidas por los destinatarios, son remitidas 'inconsulta y directamente' al servicio de Correo de Voz".*

**RESULTA:** Que el **INDOTEL** estimó no procedente esta propuesta y no la acogió;

**RESULTA:** Que **Verizon Dominicana, C. por A.**, sugirió: *"La Resolución responsabiliza a las prestadoras del uso que le puedan dar a su servicio algunos usuarios del mismo. Un usuario realiza llamadas de manera reiterada en un corto lapso de tiempo, no obstante haber recibido desde el primer momento el Correo de Voz";*

**RESULTA:** Que el **INDOTEL** analizó esta observación y la acogió;

**RESULTA:** Que **Verizon Dominicana, C. por A.**, sugirió: *"Consideran esta Resolución en conflicto con el principio de la "mínima regulación" y en adición consideran que ésta contribuye con la creación de usuarios paternalistas, orientados a depender de lo que el regulador pueda hacer por ellos, en lugar de forjar un consumidor razonable";*

**RESULTA:** Que el **INDOTEL** considera que este comentario obvia todos los hallazgos hechos por la teoría económica sobre asimetría de información existente entre prestadores de servicios masivos y sus usuarios, que dan fundamento a una regulación especial de protección al consumidor;

**RESULTA:** Que **Verizon Dominicana, C. por A.**, estableció: *"Desincentivación en invertir con miras al servicio universal, objetivo fundamental del sector y del regulador, contemplado en la propia Ley de Telecomunicaciones y reiterado en los proyectos de Reglamentación que viene emitiendo el INDOTEL";*

**RESULTA:** Que es justamente la garantía del servicio universal que persigue la satisfacción de la demanda de servicios públicos de telecomunicaciones en condiciones de libre competencia, asegurando la continuidad, generalidad, igualdad y neutralidad de dichos servicios, así como el libre acceso de los servicios de telecomunicaciones por parte de los usuarios, tal como establecen los literales ii) y iii) del artículo 3 de la Ley No. 153-98, aquello que motiva la actuación del **INDOTEL**, en este aspecto, por lo que son rechazados esos argumentos de **Verizon Dominicana, C. por A.**;

**RESULTA:** Que **Verizon Dominicana, C. por A.**, estableció: *"Existen dos plataformas de Correo de Voz con diferentes cantidades de usuarios. La realización de un proceso de sustitución de la plataforma o la migración de los clientes a la otra plataforma implica un proceso que conlleva una inversión considerable y no presupuestada, de aproximadamente US\$650,000.00 y un tiempo para la implementación mayor que los 30 días que se proponen en la resolución comentada".;*

**RESULTA:** Que el **INDOTEL** analizó y tomó en cuenta esta observación;

**RESULTA:** Que **Verizon Dominicana, C. por A.**, estableció: *"La norma general en las demás regulaciones es la de permitir la prestación del Correo de Voz sin restricciones";*

**RESULTA:** Que el **INDOTEL** analizó esta observación y la tomó en consideración;

**RESULTA:** Que **Verizon Dominicana, C. por A.**, estableció: *"En el caso de poder implementarse la grabación previa en una de las plataformas, no sería posible discriminar al remitente de la llamada. Se tendría que aplicar la grabación para las llamadas dirigidas a todos los servicios públicos de telecomunicaciones".;*

**RESULTA:** Que el **INDOTEL** analizó esta observación y la tomó en consideración;

**RESULTA:** Que **Verizon Dominicana, C. por A.**, sugirió: *"La resolución pierde fuerza atendiendo a que los clientes residenciales tienen la posibilidad de implementar máquinas contestadoras manejadas por el propio cliente, independientemente de la facilidad de Correo de Voz brindada por las prestadoras, caso en el cual, el efecto, de frente al que llama continuaría siendo el mismo";*

**RESULTA:** Que el **INDOTEL** analizó esta observación y la tomó en cuenta;

**RESULTA:** Que **Verizon Dominicana, C. por A.** sugirió: *"El principal impacto que tendría, sería la disminución de la completación de las llamadas de servicio local, móviles, interconexión, LDN y LDI entrante a República Dominicana. La medida propuesta de añadir una grabación previa al Correo de Voz, impedirá que las prestadoras puedan cumplir con los estándares de servicios ideales y reduzcan sus ingresos";*

**RESULTA:** Que el **INDOTEL** considera que el estándar ideal es aquel que produzca el mayor grado de satisfacción en términos de calidad y precio al usuario, dirección hacia la cual apunta la propuesta reglamentaria. Respecto de los ingresos dejados de percibir por las empresas, serán compensados por una mayor satisfacción de los clientes en términos cualitativos. Es importante recordar que el **INDOTEL** ha de promover la participación en el mercado que se traduzca en una mejor oferta de telecomunicaciones en términos de precios, calidad de servicio e innovación tecnológica, como lo establece el literal f) del artículo 3 de la Ley No.153-98 que contiene sus objetivos;

**RESULTA:** Que **Verizon Dominicana, C. por A.**, sugirió: *"El perjuicio no se circunscribe únicamente a las prestadoras y su disminución en los ingresos con todo lo que ello conlleva, sino también al Estado y al país en general, primero toda vez que la baja en el nivel de la facturación de todas las operadoras traerá consigo una reducción en los ingresos devengados por Impuestos para el Estado y en segundo lugar por la reducción por los ingresos como consecuencia de la menor completación de llamadas de larga distancia internacionales...";*

**RESULTA:** Que la aplicación mercadológica hecha por esta misma empresa a la medida reglamentariamente propuesta, ha demostrado que sus inquietudes iniciales respecto de esta medida, eran injustificadas;

**RESULTA:** Que en fecha veinticuatro (24) de febrero del año dos mil cuatro (2004) fue celebrada la Audiencia Pública donde fueron conocidas las observaciones y

comentarios realizados por las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones a la Resolución del Consejo Directivo No.004-02, de fecha diecisiete (17) de enero de dos mil dos (2002);

**RESULTA:** Que en fecha once (11) de mayo del año dos mil cuatro (2004) fue celebrada en las dependencias del **INDOTEL** una reunión a la que asistieron las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, en la cual el equipo técnico del **INDOTEL** expuso los aspectos relacionados con la Resolución del Consejo Directivo No.004-02, de fecha diecisiete (17) de enero de dos mil dos (2002);

**RESULTA:** Que en fecha tres (3) de junio del año dos mil cuatro (2004) fue celebrada en las dependencias del **INDOTEL** una reunión a la que asistieron las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, en la cual realizaron una presentación sobre "La Posición de las Empresas de Telecomunicaciones frente a la Resolución del Consejo Directivo No.004-02, de fecha diecisiete (17) de enero de dos mil dos (2002)";

**RESULTA:** Que en virtud de las observaciones presentadas por las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones sobre la Resolución No.004-02, de fecha diecisiete (17) de enero de dos mil dos (2002) y la reuniones sostenidas en ese sentido, el equipo técnico del **INDOTEL** analizó el documento;

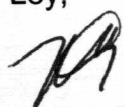
**EI CONSEJO DIRECTIVO DEL INSTITUTO DOMINICANO  
DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL),  
DESPUÉS DE HABER ESTUDIADO Y DELIBERADO SOBRE EL CASO:**

**CONSIDERANDO:** Que la Ley General de Telecomunicaciones No.153-98 promulgada el veintisiete (27) de mayo de mil novecientos noventa y ocho (1998), constituye el marco regulatorio básico que se ha de aplicar en todo el territorio nacional para regular la instalación, mantenimiento, operaciones de redes, prestación de servicios y la provisión de equipos de telecomunicaciones;

**CONSIDERANDO:** Que de conformidad con la letra a) del artículo 78 de la referida Ley, el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (**INDOTEL**), tiene la potestad de reglamentar y dictar normas, dentro del marco de su competencia;

**CONSIDERANDO:** Que de conformidad con la letra c) del artículo 77 de la referida Ley, el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (**INDOTEL**), tiene como objetivo defender y hacer efectivos los derechos de los clientes, usuarios y prestadores de los servicios públicos de telecomunicaciones 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 de conformidad con la letra b) del artículo 84 de la referida Ley, el Consejo Directivo tiene la atribución de dictar reglamentos de alcance general y normas de alcance particular, dentro de las reglas y competencias fijadas por la Ley;





**CONSIDERANDO:** Que es atribución del **INDOTEL** supervisar el funcionamiento eficaz y eficiente de las normas técnicas implementadas;

**CONSIDERANDO:** Que tanto las prestadoras del servicio final de telefonía fija, como las prestadoras del servicio final de telefonía móvil, ofrecen a los usuarios interesados la posibilidad de acceder al servicio de correo de voz, permitiendo grabar mensajes dirigidos a los usuarios de los servicios finales referidos;

**CONSIDERANDO:** Que es necesario el establecimiento de nuevas disposiciones que regulen el intercepto en el Servicio de Correo de Voz;

**VISTA:** La Ley General de Telecomunicaciones No.153-98 promulgada el veintisiete (27) de mayo de mil novecientos noventa y ocho (1998);

**VISTA:** La Resolución No.004-02, de fecha diecisiete (17) de enero de dos mil dos (2002) "Que ordena el inicio del proceso de consulta pública para dictar la norma que garantiza el derecho a elegir si desea utilizar el correo de voz del destinatario de la llamada";

**VISTAS:** Las observaciones y cometarios remitidas por las prestadoras de servicios finales de telefonía fija y móvil, a la Resolución del Consejo Directivo No.004-02, de fecha diecisiete (17) de enero de dos mil dos (2002);

**VISTO:** El "benchmarking" (análisis de las mejores prácticas internacionales) realizado por el **INDOTEL** en el que se consultaron los siguientes países: Bolivia, Chile, Colombia, Paraguay, Perú, Uruguay y Trinidad y Tobago;

**VISTOS:** Los informes preparados por las distintas gerencias competentes del **INDOTEL**;

**EL INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL), EN EJERCICIO DE SUS FACULTADES LEGALES,**

**RESUELVE:**

**PRIMERO: DEJAR** sin efecto la Resolución No.004-02 de fecha diecisiete (17) de enero de dos mil dos (2002) "Que ordena el inicio del proceso de consulta pública para dictar la norma que garantiza el derecho a elegir si desea utilizar el correo de voz del destinatario de la llamada".

**SEGUNDO: ORDENAR** a las prestadoras de servicios públicos finales de telecomunicaciones, que realicen una campaña publicitaria de educación dirigida a todos sus clientes y usuarios en la que se establezcan claramente todas las disposiciones relacionadas con el servicio del Correo de Voz que ellas ofrecen.

**PARRAFO I:** Las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones que no tengan implementado el intercepto al servicio del correo de voz, deberán comunicar a sus clientes o usuarios a través de medios eficaces de comunicación con su clientela, la cantidad de timbrados que escucharán antes del mensaje del correo de voz, los cuales deberán ser mínimo seis (6).

**PARRAFO I.1:** Los seis (6) timbrados mínimos obligatorios no aplicarán:

- a) En los casos en los que el servicio del correo de voz sea prestado a través de equipos y sistemas programados por los clientes o usuarios desde sus premisas, como son la Contestadora Interactiva de Voz, en inglés Interactive Voice Response (IVR), máquinas contestadoras domésticas o cualquier otro equipo programable por el usuario.
- b) En los casos en que el servicio del correo de voz, aún provisto por una prestadora de servicios públicos fijos o móviles, sea programado por los mismos clientes o usuarios para entrar en funcionamiento de manera automática o con un número inferior de timbrados.
- c) En los casos en que los clientes o usuarios de servicios móviles se encuentren fuera de la zona de cobertura de su prestadora de servicios móviles.
- d) En los casos en que los clientes o usuarios de servicios móviles tengan el aparato apagado.
- e) En los casos de servicios de telefonía fija o móvil, cuando la línea no esté disponible por encontrarse el usuario o cliente destinatario de la llamada en proceso de realizar una llamada saliente.

**PARRAFO II:** Las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones deberán informar a sus clientes o usuarios que los mismos tienen la opción de solicitar que el servicio de correo de voz sea eliminado del servicio provisto, fijo y móvil, en las modalidades de pre-pago y post-pago, en caso de que ellos así lo requieran.

**PARRAFO III:** Las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones deberán informar a sus clientes y usuarios mediante avisos contenidos en las facturas del servicio telefónico u otros medios impresos o de radiodifusión pertinentes, sin que esta enumeración sea limitativa, sobre el contenido de la presente Resolución, que establece el derecho de elección que tendrán cuando al hacer una llamada elijan transferirla al correo de voz, o por el contrario desistir de la misma al término de la cantidad de timbrados, quedando ésta libre de cargos.

**TERCERO: ORDENAR** a las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, que realicen las modificaciones necesarias en los documentos que reflejen sus planes de facturación para que sean más transparentes para los clientes y usuarios.

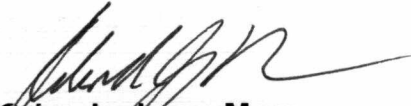
**CUARTO: DISPONER** que las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones que tengan o deseen implementar el intercepto al servicio del correo de voz, mediante aviso grabado, informen a todo cliente o usuario que origine una llamada destinada a sus redes, que si desea, su llamada puede ser transferida al servicio de correo de voz del destinatario; y a partir de ese momento, podrá dar origen al cargo correspondiente.

**QUINTO: DISPONER** que las prestadoras dispondrán de un plazo de noventa (90) días calendario contados a partir de la publicación de la presente Resolución, para que puedan desarrollar e implementar todo lo referente a la misma. ✓


**SEXTO: ORDENAR** al Director Ejecutivo del **INDOTEL** la publicación de la presente Resolución en un diario de circulación nacional, en la página informativa que mantiene el **INDOTEL** en la red de Internet y en el Boletín Oficial de la Institución.

Así ha sido aprobada, adoptada y firmada, la presente Resolución por el Consejo Directivo del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (**INDOTEL**) hoy día treinta (30) del mes de julio del año dos mil cuatro (2004).

**Firmado:**

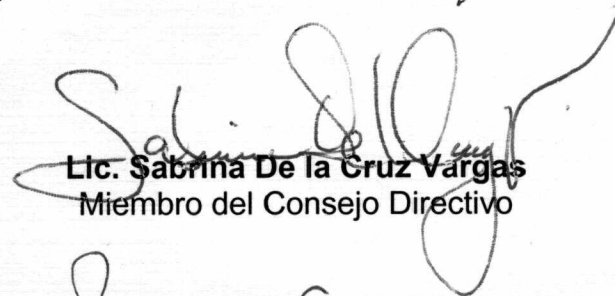


**Lic. Oriando Jorge Mera**  
Presidente del Consejo Directivo  
Secretario de Estado

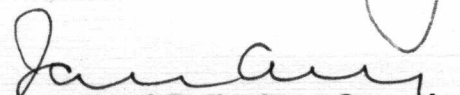


**Margarita Cordero**  
Miembro del Consejo Directivo

**Lic. Carlos Despradel**  
Secretario Técnico de la Presidencia  
Miembro del Consejo Directivo



**Lic. Sabrina De la Cruz Vargas**  
Miembro del Consejo Directivo



**Ing. José Delio Ares Guzmán**  
Director Ejecutivo  
Secretario del Consejo Directivo