

# INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL)

RESOLUCIÓN No. 30-00

**QUE DISPONE EL INICIO DE OPERACIONES DE LA PRIMERA FASE DEL CENTRO DE ASISTENCIA A LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PUBLICOS 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 27 de mayo de 1998, reunido válidamente previa convocatoria, dicta la siguiente RESOLUCIÓN:

**CONSIDERANDO:** Que el artículo 77 literal c) de la Ley General de las Telecomunicaciones, No. 153-98, del 27 de mayo de 1998, al trazar los objetivos generales del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), le confiere el mandato de defender y hacer efectivos los derechos de los clientes o usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones;

**CONSIDERANDO:** Que de conformidad con las disposiciones contenidas en el artículo 78 literal g), de la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98, es una función del INDOTEL: "dirimir, de acuerdo a los principios de la presente Ley y sus reglamentaciones y en resguardo del interés público, los diferendos que pudieran surgir entre los prestadores de servicios de telecomunicaciones entre sí y con sus clientes o usuarios";

**CONSIDERANDO:** Que en fecha veinticinco (25) del mes de octubre del año dos mil (2000), el Consejo Directivo del INDOTEL emitió la Resolución No. 26-00, que *"Crea el Centro de Asistencia al Usuario de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones"*, con el objetivo de iniciar la estructuración de un régimen adecuado de protección al consumidor de los servicios públicos de telecomunicaciones, que garantice la salvaguarda de los derechos que les han sido internacionalmente reconocidos, estableciendo para ello las normas y los procesos tendentes a procurar a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones el debido resguardo que su condición amerita;

**CONSIDERANDO:** Que el referido Centro de Asistencia al Usuario tiene la finalidad de orientar a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicación respecto a sus derechos y correspondientes obligaciones, a la vez que permite al INDOTEL conocer las necesidades reales de los usuarios, con el objetivo de adoptar medidas que sean necesarias para hacer valer sus derechos;

**CONSIDERANDO:** Que el Artículo Cuarto, de la Resolución 26-00 consigna un plazo de quince (15) días contados a partir de la fecha de la publicación de la referida Resolución, para la instrumentación de un *"reglamento que establezca el procedimiento de recepción, procesamiento y solución de reclamos de los clientes y usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones por ante las empresas prestadoras de tales servicios"*;

**CONSIDERANDO:** Que el reglamento que establece el procedimiento de recepción, procesamiento y solución de reclamos de los clientes y usuarios de

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*



los servicios públicos de telecomunicaciones por ante las empresas prestadores y por ante el INDOTEL se encuentra en la fase final de revisión, para ser sometido al proceso de Consulta Pública, y su posterior aprobación;

**CONSIDERANDO:** Que la indicada Resolución del Consejo Directivo, en su Artículo Quinto, debidamente amparado por el artículo 31 de la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98, pone a cargo de las empresas prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, la obligación de colocar a la disposición de todos sus usuarios: "un procedimiento de recepción, procesamiento y solución de quejas y reclamaciones sobre los Servicios Públicos de Telecomunicaciones que prestan."

**CONSIDERANDO:** Que los Artículos Sexto y Séptimo de la Resolución 26-00, disponen que, en un plazo de quince (15) días a partir de la publicación de la Resolución, sean remitidos al INDOTEL los procedimientos de recepción y manejo de reclamo de las empresas prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, y que en similar plazo sea designada la persona contacto que serviría como punto de contacto entre su respectiva empresa y el INDOTEL;

**CONSIDERANDO:** Que han sido celebradas múltiples reuniones con las diferentes empresas miembros del sector, así como por asociaciones de consumidores y usuarios, durante las cuales se han externado diversas observaciones a la puesta en funcionamiento del Centro de Asistencia;

**CONSIDERANDO:** Que, al momento de emitir la presente Resolución, únicamente las empresas Compañía Dominicana de Teléfonos, C. por A. (Codetel), Transmisiones y Proyecciones, S. A. y All America Cables & Radio, Inc., Dominican Republic, han procedido a depositar sus procesos internos de recepción de quejas y manejo de reclamos, estando pendiente recibir las indicadas informaciones de las restantes prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones;

*Jan*  
**CONSIDERANDO:** Que la empresa Codetel interpuso en fecha tres (3) de noviembre del año dos mil (2000), un recurso de reconsideración en contra de la Resolución No. 26 -00 emitida por el Consejo Directivo en fecha veinticinco (25) de octubre del dos mil (2000), Recurso que está pendiente de ser decidido por este Consejo, de conformidad con la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98

**CONSIDERANDO:** Que no obstante lo anterior, el INDOTEL entiende que el Centro de Asistencia al Usuario, por la importancia que reviste para los consumidores, debe iniciar sus operaciones en la fecha programada, esto es, el día catorce (14) del mes de noviembre del año dos mil (2000), con la particularidad de que el mismo operará en una primera etapa como un ente de orientación sobre los deberes y derechos de los usuarios y clientes, así como una vía para canalizar a las empresas prestadoras las quejas y los reclamos de dichos usuarios y clientes;

**VISTOS:** La Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, del 27 de mayo de 1998; y, la Resolución del Consejo Directivo No. 26-00, de fecha 25 de octubre del 2000, en sus disposiciones citadas;

El Consejo Directivo del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), en ejercicio de sus facultades legales, *dm*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten mark]*



## RESUELVE:

**PRIMERO: DISPONER** que el "Centro de Asistencia al Usuario de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones", creado en virtud de la Resolución 26-00, emitida por el Consejo Directivo del INDOTEL en fecha veinticinco (25) de octubre del año dos mil (2000), iniciará sus operaciones con un carácter informativo a partir del día catorce (14) de noviembre del año dos mil (2000), hasta tanto sea aprobado el reglamento que establezca el procedimiento de recepción, procesamiento y solución de reclamos de los clientes y usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones por ante las empresas prestadores y por ante el INDOTEL. El Centro de Asistencia al Usuario de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones estará a la disposición de los usuarios y clientes de las empresas prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, para fines de orientación y asistencia sobre los derechos y obligaciones que les son conferidos por las leyes, especialmente por la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98 del 27 de mayo del 1998 y su reglamentación.

**PARRAFO I:** El objetivo del Centro de Asistencia será el de servir como canal recíproco de información entre el INDOTEL y los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, a los fines de satisfacer las interrogantes que pudieran surgir sobre la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98 y su reglamentación.

**PARRAFO II:** Asimismo, los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones que consideren que los derechos que les son conferidos por la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98 y su reglamentación, están siendo afectados por las empresas proveedoras de los servicios públicos de telecomunicaciones, podrán manifestar su inconformidad accediendo al Centro de Asistencia al Usuario de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, a los fines de que sea canalizada esta información a las empresas prestadoras.

**PARRAFO III:** La información proveniente de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, a que se refiere el PARRAFO II del presente artículo, deberá hacerse constar por el personal del Centro de Asistencia en un formulario que estará disponible en las oficinas de dicho Centro, a los fines de poder, en esta primera fase, recopilar la información pertinente para determinar las necesidades y prioridades de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, de conformidad con las disposiciones de la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98 y su reglamentación.



**SEGUNDO:** DISPONER, que en esta primera fase, el Centro de Asistencia al Usuario de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones opere en la primera planta del INDOTEL, ubicado en la Avenida Abraham Lincoln No. 962 de la ciudad de Santo Domingo, y esté abierto al público de lunes a viernes, salvo los días feriados, en horario corrido de ocho de la mañana (8:00 A.M.) a seis de la tarde (6:00 P.M.). El público tendrá acceso a dicho Centro de Asistencia de manera personal, o por vía telefónica a través de los números 547-1000 y 1-200-5353 desde el interior sin cargos; así como también vía facsímil y/o correo electrónico.

**TERCERO:** INSTRUIR, a la Gerencia de Defensa de la Competencia y Protección al Consumidor del INDOTEL a fin de que la misma dirija y supervise la administración y funcionamiento del Centro de Asistencia al Usuario de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, reportándose a tales fines a este Consejo Directivo, a través del Director Ejecutivo, de acuerdo al procedimiento que se determine.

**CUARTO:** INSTRUIR, igualmente, a la Gerencia de Competencia y Protección al Consumidor del INDOTEL con el objeto de que, en esta fase informativa, mensualmente remita, a cada una de las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, para fines de revisión, aquellos reclamos que, respecto a cada una de ellas hubiese sido realizado a través del Centro de Asistencia al Usuario de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

**QUINTO:** INSTRUIR, igualmente, a la Gerencia de Competencia y Protección al Consumidor del INDOTEL con el propósito de que, en esta fase inicial, mensualmente presente a este Consejo Directivo un reporte estadístico sobre las informaciones recogidas y las quejas presentadas por los usuarios y clientes de los servicios públicos de telecomunicaciones, a través del Centro de Asistencia, que deberá incluir: (i) la cantidad total de las quejas o reclamos recibidos; (ii) el porcentaje correspondiente a cada prestadora de las quejas o reclamos presentados; (iii) análisis porcentual de las causas invocadas por los clientes y usuarios de los servicios de las prestadoras, sobre las que sean fundamentadas las quejas o reclamos recibidos; y, (iv) análisis estadísticos sobre el tipo de informaciones solicitadas al Centro de Asistencia.

**SEXTO:** La presente Resolución tiene alcance nacional, y es de obligado e inmediato cumplimiento de acuerdo con las disposiciones del Artículo 99 de la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98.

**SÉPTIMO:** ORDENAR la publicación de la presente Resolución in extenso en diarios de circulación nacional, así como en el Boletín Oficial del INDOTEL.

Así ha sido aprobada, adoptada y firmada la presente Resolución por el Consejo Directivo del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), hoy día trece (13) del mes de noviembre del año dos mil (2000).

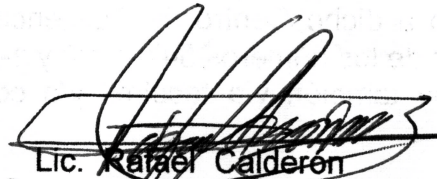
-firmas al dorso-



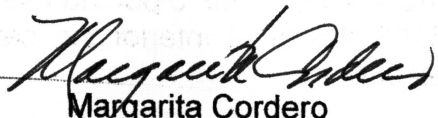
Firmados:



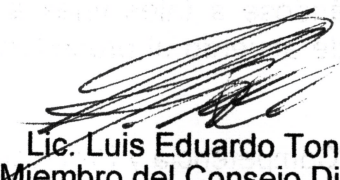
Lic. Orlando Jorge Mera  
Secretario de Estado  
Presidente del Consejo Directivo



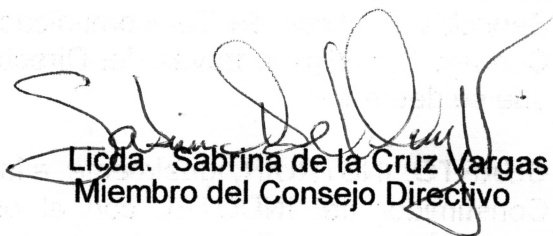
Lic. Rafael Calderón  
Secretario Técnico de la Presidencia  
Miembro del Consejo Directivo



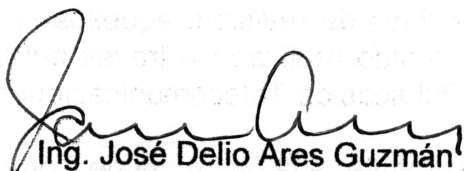
Margarita Cordero  
Miembro del Consejo Directivo



Lic. Luis Eduardo Tonos  
Miembro del Consejo Directivo



Licda. Sabrina de la Cruz Vargas  
Miembro del Consejo Directivo



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