

INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES
(INDOTEL)

RESOLUCIÓN No. 31-00

**RESOLUCIÓN CON MOTIVO DEL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN
INTERPUESTO CONTRA LA RESOLUCIÓN 26-00, POR LA COMPAÑÍA
DOMINICANA DE TELEFONOS, C. POR A.**

Con motivo del recurso de reconsideración interpuesto por la Compañía Dominicana de Teléfonos, C. por A. (CODETEL) en fecha tres (3) del mes de noviembre del año dos mil (2000), contra la Resolución 26-00 de este Consejo Directivo, de fecha veinticinco (25) del mes de octubre del año dos mil (2000), que crea el "Centro de Asistencia a los Usuarios de los Servicios Públicos 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:

RESULTA: Que en fecha veinticinco (25) del mes de octubre del año dos mil (2000), el Consejo Directivo dictó su Resolución No. 26-00, la cual fuera publicada en periódicos de circulación nacional en fecha veintisiete (27) del mes de octubre del año dos mil (2000), Resolución cuyo dispositivo dice textualmente:

"PRIMERO: DISPONER, como al efecto DISPONE, la creación y puesta en operación del "Centro de Asistencia al Usuario de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones", a partir del día catorce (14) de noviembre del año dos mil (2000), el cual 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, y por los contratos suscritos con las empresas prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

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, y por los contratos suscritos con las empresas prestadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones.

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, y por los contratos suscritos con las empresas

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Large handwritten X mark]

prestadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones, están siendo desconocidos por las empresas proveedoras de tales servicios, podrán manifestar su inconformidad accediendo al Centro de Asistencia.

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 determinar la adopción de las medidas necesarias tendentes a suplir las prerrogativas de dichos usuarios, bajo el marco de la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98 y su reglamentación, y por los contratos suscritos con las empresas prestadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones.

SEGUNDO: DISPONER, como al efecto **DISPONE,** que el Centro de Asistencia al Usuario de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, al que hace referencia el Artículo PRIMERO de la presente resolución, 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, como al efecto **INSTRUYE,** 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, como al efecto **INSTRUYE,** a la Gerencia de Defensa a la Competencia y Protección al Consumidor y a la Gerencia de Políticas Regulatorias del INDOTEL a que instrumenten dentro de los quince (15) días contados a partir de la publicación de la presente resolución en un diario de circulación nacional, un reglamento que establezca el procedimiento de recepción, procesamiento y solución de los reclamos de los clientes y usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones por ante las empresas prestadoras de tales servicios y por ante el INDOTEL.

QUINTO: DISPONER, como al efecto **DISPONE,** que sobre la base de lo establecido por el artículo 31 de la Ley general de Telecomunicaciones No.153-98, las empresas prestadoras de servicios públicos de telefonía, de difusión por cable y de servicios de valor agregado, pongan a la disposición de todos sus usuarios, el procedimiento de recepción, procesamiento y solución de quejas

y reclamaciones sobre los Servicios Públicos de Telecomunicaciones que prestan.

PARRAFO I: Es obligación de las empresas prestadoras de servicios públicos de telefonía, de difusión por cable y de servicios de valor agregado recibir, procesar y dar respuesta a las quejas y reclamos de sus clientes y usuarios, no pudiendo condicionar la atención a los mismos al pago previo del monto o suma objeto del reclamo.

PARRAFO II: Es un requisito previo y esencial para el apoderamiento del "Centro de Asistencia al Usuario de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones" cumplir *prima facie* con los procedimientos establecidos por dichas empresas, cuyo establecimiento y puesta en operación dispone el Artículo 31 de la Ley General de Telecomunicaciones y la primera parte del presente artículo.

SEXTO: ORDENAR como al efecto **ORDENA**, a las empresas prestadoras de servicios públicos de telefonía, de difusión por cable y de servicios de valor agregado, so pena de incurrir en las faltas y sanciones que establece la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98, que, en un plazo no mayor de quince (15) días calendario contados a partir de la publicación de esta resolución en un diario de circulación nacional, envíen a la Gerencia de Defensa a la Competencia y Protección del Consumidor del INDOTEL, ubicada en la cuarta planta de la Avenida Abraham Lincoln No. 962 de la ciudad de Santo Domingo, una relación detallada por escrito, de cada una de las fases de los procedimientos para recepción y manejo de reclamos de sus respectivos clientes y usuarios, debiendo adjuntar a la misma un flujograma o mapa de tales procesos. La exposición de dicha relación podrá complementarse o auxiliarse de otros instrumentos gráficos e informativos, tales como medios visuales, audiovisuales y/o electrónicos.

PARRAFO I: La relación detallada sobre el procedimiento para recepción y manejo de reclamos que hace referencia la primera parte del presente artículo (sin que pueda en modo alguno considerarse como limitativa), deberá especificar los procesos relativos a reclamos sobre: instalación, activación o cancelación de servicios; traslados, suspensiones o cortes de servicios; asuntos relativos a la calidad (tales como interferencias, ruidos, servicio intermitente, entre otros); facturación, falta de entrega o entrega tardía de la factura en el domicilio del usuario, entre otros. Además deberá especificar la clasificación y/o categorización dada a los reclamos recibidos, así como el criterio de numeración de las quejas presentadas por los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

SEPTIMO: ORDENAR como al efecto **ORDENA**, a las empresas prestadoras de servicios públicos de telefonía, de difusión por cable y de servicios de valor agregado, para que, en un plazo no mayor de quince (15) días calendario contados a partir de la

publicación de esta resolución en un diario de circulación nacional, designar y comunicar por escrito al INDOTEL, la persona que servirá como punto de contacto entre su empresa y el Centro de Asistencia del INDOTEL. El contacto identificado deberá estar en capacidad de proveer al Centro de Asistencia del INDOTEL, toda la información pública referente a la empresa prestadora, tales como tarifas, servicios disponibles y tiempo de manejos de reclamos, sin que esta enumeración pueda considerarse como limitativa. En la comunicación al INDOTEL deberá indicarse el nombre completo de la persona designada, su cargo, posición dentro de la empresa, las direcciones física y electrónica a que deberán dirigirse las comunicaciones y notificaciones, así como sus números de teléfonos y fax. El contacto designado deberá estar disponible durante el horario previsto en que habrá de operar el Centro de Asistencia.

OCTAVO: La presente resolución se adopta en beneficio del interés público y tiene alcance nacional, y es de obligado e inmediato cumplimiento de acuerdo a lo dispuesto por el Artículo 99 de la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98.”

RESULTA: Que mediante escrito de fecha tres (3) del mes de noviembre del año dos mil (2000), la Compañía Dominicana de Teléfonos, C. por A. (CODETEL), por intermedio de su abogada apoderada, la licenciada Wanda Perdomo, interpone formal recurso de reconsideración contra la Resolución 26-00, de fecha veinticinco (25) de octubre del dos mil (2000), del Consejo Directivo del INDOTEL; y al efecto concluye solicitando a este Consejo:

PRIMERO: DECLARAR bueno y válido en cuanto a la forma el presente Recurso de Reconsideración interpuesto por la recurrente contra la Resolución No. 26-00 adoptada por el Consejo Directivo del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) en fecha 25 del mes de Octubre del año Dos Mil (2000), por haber sido interpuesto dentro del plazo legal consignado por el Artículo 96 de la Ley No. 153-98 y por estar revestida la recurrente de un interés legítimo para intentarlo.

SEGUNDO: En cuanto al fondo, COMPROBAR Y DECLARAR que: (a) La Resolución No. 26-00 del 25 de Octubre de 2000 está afectada de un evidente error de derecho, al desconocer y violentar las disposiciones consagradas en los Artículos 92, 93 y 94 de la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98, del 27 de Mayo de 1998. (b) El Consejo Directivo del INDOTEL, al dictar la Resolución de marras, falló en la sustanciación debida de los hechos y situaciones que circundaban la adopción de la decisión, específicamente en el establecimiento de una jurisdicción distinta a la legalmente contemplada para la solución de los reclamos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones. (c) Se incumplen las normas procesales fijadas en la Ley 153-98 para la adopción de las decisiones de alcance general y para requerir a las empresas prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones la entrega de información relacionada con sus operaciones y práctica comercial. (d) Se incurre en errores de interpretación de la Ley

cuando la norma transgrede el principio de la mínima regulación consagrado en el Artículo 92 de la Ley No. 153-98.

TERCERO: En todos los casos antes citados, por uno o por varios de los medios invocados, REVOCAR la Resolución No. 26-00 de fecha 25 de Octubre de 2000."

EL CONSEJO DIRECTIVO, DESPUÉS DE HABER ESTUDIADO Y DELIBERADO SOBRE EL CASO:

CONSIDERANDO: Que como cuestión previa, este Consejo Directivo debe determinar si la interposición del recurso de que se trata ha sido realizada en el plazo que estable el artículo 96 de la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98;

CONSIDERANDO: Que la Resolución 26-00, hoy recurrida, fue publicada en fecha veintisiete (27) del mes de octubre del año dos mil (2000), por lo que habiendo depositado su escrito introductorio del Recurso en fecha tres (3) de noviembre del año dos mil (2000), la recurrente efectivamente ha interpuesto su Recurso dentro del plazo de diez (10) días calendario que le reserva la Ley, por lo que el mismo debe ser admitido;

CONSIDERANDO: Que también como cuestión previa debe examinarse el interés legítimo de la recurrente para interponer el presente Recurso. En este sentido, por tratarse de una disciplina de reciente nacimiento, con reglas y planteamientos diferentes en cuanto al interés que debe mover a las partes en sus actuaciones, recurrimos al derecho económico del cual depende el Derecho de las Telecomunicaciones, éste considera como punto fundamental de interés el mercado, sus actores y todo cuanto pudiera afectar su funcionamiento futuro. Que la opinión de los principales doctrinarios de esta disciplina, entre los que se mencionan a los profesores Wilkinson, Knauer, Quinn y Pastor¹, exponen con relación al interés de los actos del órgano regulador y su incidencia en los mercados lo siguiente:

"....no se trata de rebatir quien puede en un momento determinado atacar o cuestionar una decisión de la autoridad reglamentadora, sino más bien cómo afecta al mercado y su funcionamiento... Toda decisión de los organismos de regulación debe estar abierta al escrutinio público lo que por necesidad implica que cualquier parte, aún un tercero, debe estar en condiciones de solicitar una explicación sobre la racionalidad de la medida adoptada."

CONSIDERANDO: Que la jurisprudencia más conocida en materia de competencia, aquella de la Comunidad Europea, ha establecido como criterio constante que el interés en mercados competitivos en general y, por tanto, todos sus actores, incluyendo los consumidores en contestaciones entre suplidores de bienes y servicios están en capacidad y el deber de cuestionar.

¹ Wilkinson, Knauer, Quinn and Pastor. "Telecommunications Law". Government Institute. Washington, DC. 1998. Pag. 138.

CONSIDERANDO: Que en la tesis del interés en las actuaciones de los órganos administrativos, la doctrina y la jurisprudencia han sido enfáticos en señalar que "los poderes disciplinarios o correctivos de que dispone la administración revisten una mayor importancia cuando, por ejemplo, se alega la trasgresión de un derecho, por lo que cualquier tercero que resulte lesionado, o que entienda pueda resultarlo, como resultado de un acto administrativo, puede exigir su anulación o su retracto mediante un recurso gracioso." (S. C. J., 6 de agosto de 1998);

CONSIDERANDO: Que en el caso de la especie, la intervención ante el INDOTEL de la Compañía Dominicana de Teléfonos, C. por A. (CODETEL) debe considerarse como una intervención válida y revestida de un interés legítimo; por lo que debe considerarse como válido en cuanto a la forma el Recurso interpuesto por la recurrente;

CONSIDERANDO: Que, en sus conclusiones principales, CODETEL alega en síntesis que la Resolución 26-00: del veinticinco (25) de octubre del año dos mil (2000) está afectada de un error de derecho al haber sido emitida desconociendo y violentando las disposiciones consagradas en los Artículos 92, 93 y 94 de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, del veintisiete (27) de mayo del mil novecientos noventa y ocho (1998), porque: (1) el Centro de Asistencia al Usuario se trata de una jurisdicción distinta a la legalmente contemplada para la solución de los reclamos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones; y, (2) la creación del referido Centro constituye una decisión que tiene efecto de alcance general, por lo que era una obligación del Consejo Directivo el haber iniciado un proceso de consultas públicas las sugerencias u observaciones del sector de las telecomunicaciones sobre el mencionado Centro;

CONSIDERANDO: Que, con relación al argumento planteado por Codetel en el sentido de que la Resolución No. 26-00 ha violado el artículo 92 de la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98, el mismo carece de fundamento y base legal, toda vez que el artículo 92.1 se refiere exclusivamente a los casos en que el órgano regulador dicte regulaciones relacionadas con: *"el funcionamiento y desarrollo de los mercados de telecomunicaciones.."* situaciones en las que el órgano regulador deberá ajustarse a la regla de la mínima regulación y del máximo funcionamiento de mercado, debiendo actuar de modo tal que los efectos de sus decisiones equiparen los de una competencia leal, efectiva y sostenible; que, en la especie, el Centro de Asistencia al Usuario de Servicios Públicos de Telecomunicaciones se trata de un organismo interno dentro de la estructura del INDOTEL, cuya operatividad, en la forma planteada por la Resolución 26-00, no está vinculada al "funcionamiento y desarrollo de los mercados de telecomunicaciones", por lo que procede desestimar este alegato;

CONSIDERANDO: Que, con respecto al alegato de que la Resolución 26-00 viola el derecho de defensa de la recurrente, al tenor del artículo 92.2 de la Ley 153-98 que prescribe que: "en sus actuaciones el órgano regulador deberá respetar el derecho de defensa de los interesados"; que, en el caso del Centro de Asistencia al Usuario de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, la Resolución No. 26-00 no vulneró el derecho de defensa de la recurrente, toda vez que el artículo 92.2 se refiere, dentro del mismo contexto del artículo 92.1, en los casos en que el órgano regulador esté apoderado de instancias o solicitudes que puedan afectar los derechos de determinados actores del sector de las telecomunicaciones, situación en las que el órgano regulador deberá

comunicarla referida instancia o solicitud a fin de garantizar el derecho de defensa del interesado para que emita su opinión o réplica sobre ese particular; lo cual es una interpretación fundamentada en la doctrina francesa que expresa que :”dentro de la función pública, resulta que la autoridad administrativa no puede tomar decisiones que tengan notablemente carácter sancionador sin que previamente comunique al interesado el que haga valer sus medios de defensa, dentro del cuadro de un proceso contradictorio”²; por lo que procede desestimar este alegato;

CONSIDERANDO: Que, igualmente la recurrente alega que la Resolución No. 26-00 viola los artículos 93 y 94 de la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98, que exigen al órgano regulador la obligación de consultar a los interesados y de convocar a vistas públicas, previamente a la expedición de resoluciones de “*carácter general*”, pudiendo en algunos casos declarar la ejecutoriedad provisional de las mismas; que, en el caso del Centro de Asistencia a los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, éste constituye un organismo interno dentro de la estructura del INDOTEL, por lo que, dada la naturaleza del Centro, la Resolución No. 26-00, cumplió con el artículo 95 de la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98, que exige la publicidad de las resoluciones dictadas por el órgano regulador, lo cual fue cumplido al publicarse en fecha veintisiete (27) de octubre del año dos mil (2000) en el periódico Hoy y en la página web de INDOTEL (www.indotel.org.do);

CONSIDERANDO: Que, en adición a la anterior, la publicación de la Resolución No. 26-00, cumple con el Libro Azul sobre Políticas de Telecomunicaciones para las Américas,³ publicado por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) y la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (CITEL), en abril del año dos mil (2000), cuando expresa:

“Transparencia.

215. Dar publicidad a las leyes, normas, reglamentos, órdenes y opiniones de interés fundamental en el mercado de telecomunicaciones....La autoridad reglamentadora, o el Ministerio del que dependa, deberán hacer pública la información pertinente a su debido tiempo y forma útil.

216. Entre las informaciones que generalmente deben difundirse se encuentran:

• la descripción de la estructura orgánica y las normas del régimen interno de la autoridad reglamentadora, las instrucciones sobre el alcance y contenido de todos los documentos, informes y solicitudes que deban presentarse y la descripción de los formularios y los lugares donde pueden obtenerse;

• una indicación clara de los métodos por los que el público puede obtener información, presentar propuestas o peticiones o recabar

² Chapus, René. “Droit Administratif Général. Tomo I, 12 Edition, 1998. Edition Montchrestier, p. 1033.

³ Políticas de Telecomunicaciones para las Américas: Libro Azul. Procedimientos Administrativos. Oficina de Desarrollo de las Telecomunicaciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) en colaboración con la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (CITEL). Capítulo IV. Abril 2000. Pag. 33.

decisiones, así como la dirección de las oficinas correspondientes o los procedimientos, precios y horarios.”

CONSIDERANDO: Que, a diferencia de la Resolución 26-00 que establece el Centro de Asistencia a los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, que es un organismo interno del INDOTEL y que por lo tanto su creación y puesta en funcionamiento solo deberá cumplir con el artículo 95, antes descrito, sobre la publicidad, confirmado por el Libro Azul, antes mencionado, el Consejo Directivo está en proceso de revisión del proyecto de “Reglamento de Solución de Conflictos entre Usuarios y Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”, el cual por establecer normas de alcance general, deberá seguir un proceso riguroso de consultas públicas, de conformidad con el artículo 93 de la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98; que, por tales razones, este alegato de la recurrente debe ser desestimado;

CONSIDERANDO: Que, en fecha catorce (14) del mes de noviembre del año dos mil (2000), el Consejo Directivo dictó la Resolución No. 30-00, mediante la cual definió la primera fase de la puesta en operación del Centro de Asistencia a los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, hasta la aprobación definitiva del “Reglamento de Solución de Conflictos entre Usuarios y Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”:

VISTOS: La Ley General de Telecomunicaciones, número 153-98, del 27 de mayo de 1998, en sus artículos 84, 92, 93, 94, 95 y 100; y, las Resoluciones del Consejo Directivo Nos. 26-00 y 30-00, de fecha 25 de octubre del 2000 y 14 de noviembre del dos mil (2000), respectivamente;

VISTO: El Recurso de Reconsideración interpuesto por CODETEL en fecha 3 de noviembre del dos mil (2000).

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

RESUELVE:

PRIMERO: ACOGER como bueno y válido en cuanto a la forma el recurso de reconsideración interpuesto por la Compañía Dominicana de Teléfonos, C. por A. (CODETEL) contra la Resolución 26-00 dictada por este Consejo Directivo en fecha veinticinco (25) del mes de octubre del año dos mil (2000), por haber sido interpuesto dentro del plazo estipulado en el artículo 96 de la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98.

SEGUNDO: RECHAZAR, por los motivos y consideraciones precedentemente expuestos, las conclusiones presentadas por la Compañía Dominicana de Teléfonos, C. por A. (CODETEL) en el marco del referido recurso de reconsideración por improcedentes y mal fundadas; y en consecuencia, RATIFICAR en todas sus partes la Resolución No. 26-00 de fecha veinticinco (25) de octubre del año dos mil (2000), con las modificaciones introducidas por la Resolución No. 30-00 de fecha catorce (14) de noviembre del dos mil (2000).

TERCERO: DECLARAR la presente Resolución de ejecución inmediata y de obligado cumplimiento, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 99 de la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98.

CUARTO: ORDENAR al Director Ejecutivo del INDOTEL la notificación de la presente Resolución a la Compañía Dominicana de Teléfonos, C. por A. (CODETEL) con acuso de recibo, así como su publicación en la página informativa que mantiene el INDOTEL en la red de Internet.

Así ha sido aprobada, adoptada y firmada la presente Resolución por el Consejo Directivo del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), hoy día veintiuno (21) del mes de noviembre del año dos mil (2000).

Firmado:

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