

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

RESOLUCIÓN NÚM. 031-2023

QUE DECIDE SOBRE LA CONTROVERSIA EXISTENTE ENTRE LIBERTY TECHNOLOGY S.R.L. Y TRILOGY DOMINICANA S.A. RELACIONADA AL CONTRATO DE REVENTA SUSCRITO ENTRE LAS PARTES.

El **Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)**, por órgano de su Consejo Directivo, en ejercicio de las atribuciones que le confiere la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98, reunido válidamente previa convocatoria, dicta la siguiente **RESOLUCIÓN**:

Con motivo de la solicitud de intervención presentada por **LIBERTY TECHNOLOGY S.R.L.** (en lo adelante, **LIBERTY**), contra **TRILOGY DOMINICANA S.A.** (en lo adelante **VIVA**), en virtud de que **LIBERTY** expresa su descontento con el servicio y las atenciones de **VIVA**.

Para una comprensión más clara del presente acto administrativo, se ha organizado su contenido de la manera siguiente:

Índice temático

I Antecedentes.....	1
II Objeto.....	2
III Competencia del órgano regulador para conocer la controversia.....	3
IV Argumentos de las prestadoras:.....	4
ARGUMENTOS DE LIBERTY.....	4
Argumentos de VIVA.....	5
V Consideraciones del Consejo Directivo:.....	6
VI Textos Revisados.....	7
VII Parte Dispositiva.....	7

I Antecedentes

1. En fecha **18 de marzo de 2019**, **LIBERTY** y **VIVA**, suscribieron un Contrato de Reventa para Servicios Dedicados a Datos e Internet y de Servicios de Telecomunicaciones Inalámbricas de 5Mbps con renta mensual de RD\$20,000.00 más impuestos;
2. En fecha 7 de junio de 2019, la Dirección Ejecutiva del INDOTEL dictó la Resolución núm. DE-34-19 que inscribe a la sociedad **Liberty Technology, S.R.L.**, en el Registro Especial que mantiene el **INDOTEL** para la reventa de servicios públicos de telecomunicaciones con motivo de la solicitud de inscripción en el Registro Especial, a los fines de obtener autorización necesaria para revender el servicio público de acceso a internet.
3. Durante la relación entre las partes, acordaron un aumento de la capacidad contratada a 200 Mbps y posteriormente a 500 Mbps, con renta mensual de RD\$185,000.00 más impuestos;

4. En junio de 2021, **LIBERTY** presentó un reclamo por no haber recibido el servicio en los términos de calidad contratados y dicho caso fue resuelto mediante acta de conciliación por ante el **INDOTEL** en fecha 2 de septiembre de 2021.
5. En fecha 10 de enero de 2022, **LIBERTY** presenta una reclamación en **VIVA** asentada con el ticket con numero de reporte **4518412** recibido por Santo Báez, alegando que tenían intermitencia en el servicio;
6. En fecha 18 de enero de 2022, **LIBERTY** reitera su reclamo en **VIVA**, asentándose con el ticket con numero de reporte **4518567** recibido por Edison Martínez, alegando que seguían presentando intermitencia en el servicio;
7. En fecha 04 de febrero de 2022, **LIBERTY** a través de la correspondencia núm. 233140 depositó ante este órgano regulador una comunicación en la que nos pone en conocimiento de las reclamaciones realizadas en **VIVA** y solicitan la cancelación del servicio por incumplimiento en los reportes, fallas e intermitencia en el servicio;
8. En fecha **11 de abril de 2022**, **VIVA** suspende la cuenta de **LIBERTY** por falta de pago.
9. En fecha 7 de noviembre de 2022 **INDOTEL** le notifica a **LIBERTY** vía correo electrónico que su caso debe ser presentado cumpliendo las formalidades del reglamento de solución de controversias entre prestadoras, dictado mediante de la Resolución núm. 025-10;
10. En fecha 8 de noviembre de 2022, **LIBERTY** responde vía correo electrónico acuse de recibo del correo anterior y enviaron además documentos de soporte para su solicitud de intervención;
11. El 28 de noviembre de 2022, el **INDOTEL** notificó a **VIVA** sobre la controversia con **LIBERTY** y de los documentos del expediente, a los fines de realizar su escrito de defensa;
12. En fecha 14 de diciembre de 2022 **VIVA** solicita al **INDOTEL** una prórroga al plazo para depositar su escrito de defensa a la controversia;
13. En fecha 16 de diciembre de 2022 el **INDOTEL** concede la prórroga solicitada por **VIVA** para realizar el escrito de defensa.
14. En fecha 20 de diciembre de 2022 **VIVA** remite al **INDOTEL** mediante la correspondencia núm. 250401 su escrito de defensa;
15. En fecha 2 de febrero, 2023, en su sesión ordinaria el Consejo Directivo del **INDOTEL** decidió convocar a las partes para el día 23 de febrero de 2023, para la realización de la audiencia en cumplimiento al Reglamento para la Solución de Controversias entre Prestadoras de Servicios de Telecomunicaciones. Dicha decisión fue informada a las partes mediante las comunicaciones números DE-0000452-23 y DE-0000439-23, notificadas a la prestadora **VIVA**, de manera física, en fecha 13 de febrero 2023, y mediante el correo electrónico a **LIBERTY**, el 14 de febrero 2023, acusadas de recibo en esas mismas fechas, respectivamente.
16. En fecha 23 del mes de febrero del 2023, fue realizada la audiencia de conocimiento de la controversia, en la cual el Consejo Directivo del **INDOTEL** habiendo escuchado a las partes, el presidente del consejo preguntó si necesitaban un plazo común para depósito de escrito ampliatorio y ambas partes respondieron que no era necesario.

II Objeto

17. El presente expediente administrativo se constituye en razón de la solicitud de intervención para la solución de controversia presentada ante este órgano colegiado por **LIBERTY**, en contra de **VIVA**.

18. A continuación, se procede a presentar las consideraciones de derecho en las cuales este Consejo Directivo fundamenta su decisión, la cual, para una mayor comprensión, ha sido estructurada de la siguiente manera:

- A. **Competencia del Consejo Directivo para conocer la controversia.**
- B. **Argumentos de las partes que integran la controversia.**
- C. **Consideraciones del Consejo Directivo.**

III Competencia del órgano regulador para conocer la controversia

19. La Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98, establece en su artículo 78, literal g dentro de las funciones del **INDOTEL** la de *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.*
20. El artículo 77, literal “c” de la Ley, establece que el **INDOTEL** tiene la facultad de “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 la presente ley y sus reglamentos”.
21. En ese sentido, el Consejo Directivo del **INDOTEL**, mediante su Resolución núm. 025-10 aprobó el Reglamento para la Solución de Controversias entre Prestadoras de Servicios de Telecomunicaciones, de fecha 2 de marzo del 2010, estableció los procedimientos que regirán la solución de las controversias contempladas en su ámbito de aplicación, surgidas entre dos o más prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, cuando soliciten la intervención del **INDOTEL** o cuando este último decida intervenir de oficio en los casos previstos en la Ley.
22. El ámbito de aplicación de este reglamento es regular la actuación de las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones y del **INDOTEL**, cuando este último resulte apoderado para resolver, en sede administrativa, las controversias surgidas entre empresas prestadoras de dichos servicios que sean atinentes a sus potestades o resulten de acciones u omisiones que afecten o puedan afectar el mercado de los servicios de telecomunicaciones.
23. Este Reglamento en su artículo 9 consagra que *“Toda empresa prestadora de servicios públicos de telecomunicaciones, así como de revendedores, tendrán facultad para presentar ante el **INDOTEL**, un diferendo o controversia existente con otra prestadora de dichos servicios a fin de que sea dirimido de acuerdo a la ley y sus reglamentos”.*
24. En tal virtud, resulta incuestionable que el **INDOTEL** tiene competencia para resolver, toda diferencia contractual o no contractual surgida entre dos o más prestadoras de servicios de telecomunicaciones, para lo cual deberá actuar con sometimiento pleno a la Constitución, las leyes y al derecho, dentro de las facultades y funciones que le están atribuidas por la ley y de acuerdo con los fines para los que fueron conferidas,

dando siempre cumplimiento al principio de imparcialidad, protegiendo el interés público, y evitando todo género de discriminación o diferencia entre prestadoras de servicios de telecomunicaciones.

25. El principio de racionalidad de la Ley núm. 107-13 establece que, la motivación y argumentación debe servir de base a la entera actuación administrativa. La Administración debe actuar siempre a través de buenas decisiones administrativas que valoren objetivamente todos los intereses en juego de acuerdo con la buena gobernanza democrática.

IV Argumentos de las prestadoras:

ARGUMENTOS DE LIBERTY

26. En fecha 18 de marzo de 2019 **LIBERTY** suscribió un “Contrato de servicios dedicados a datos e internet y de servicios de telecomunicaciones inalámbricas” con **VIVA**, cuyo objetivo es contratar el servicio de **VIVA** para la prestación y reventa del servicio de internet dedicado de banda ancha para sus usuarios finales en la provincia San Cristóbal.
27. **LIBERTY**, en su solicitud de intervención de fecha 04 de febrero de 2022, informan su descontento con el servicio y las atenciones de **VIVA**, debido a los constantes reportes de intermitencia y problemas con el servicio, el cual alegan no les permite cumplir con las expectativas de sus clientes, y que a raíz de esto han perdido el 25% de sus clientes y el 70% han mostrado quejas y desagrado por las constantes averías (**LIBERTY** deposita constancia de las quejas de sus clientes con el servicio).
28. **LIBERTY** indica que han realizado pruebas con equipos especializados y han encontrado fallas en el servicio que les brinda **VIVA** y que no han recibido la capacidad contratada, adjuntan en su escrito pruebas sobre esto.
29. En fecha 10 de enero de 2022 **LIBERTY** dice que realiza en **VIVA**, el reporte núm. 4518412, recibido por Santo Báez, donde comunican las intermitencias en el servicio, las quejas que reciben de sus clientes y los reportes que de sus clientes que se les han cancelado el servicio (alegan tener grabaciones de estas conversaciones) y que este ticket fue cerrado sin aviso y sin recibir una solución por parte de **VIVA**.
30. En fecha 18 de enero de 2022, **LIBERTY** indica que, realiza en **VIVA** el reporte núm. 4518567, recibido por Edison Martínez argumentando que no recibieron respuesta al reclamo que se describe en el párrafo anterior y que además el reporte fue cerrado sin aviso y sin solución.
31. **LIBERTY** puntualiza que esperaron más del tiempo estimado para resolver los 2 reportes realizados y que los inconvenientes continuaron afectando de esta manera a sus clientes y a su empresa, porque **VIVA** nunca ofreció respuesta a los reportes, carencias de atención a sus inconvenientes, fallas, intermitencias y lentitud en el servicio.
32. Dado todo lo anterior, **LIBERTY** solicita ante el **INDOTEL** lo siguiente:

La cancelación del servicio a febrero 2022, en razón de incumplimiento por parte de **VIVA**, toda vez que **LIBERTY** indica que dependen de este servicio para poder cumplir con los estándares de calidad de sus clientes.

Argumentos de VIVA

33. En su escrito de defensa **VIVA** argumenta que, en fecha 14 de enero de 2022, **LIBERTY** se comunicó con ellos para informar que presentaba intermitencia en el servicio y se abre el ticket núm. 451842. **VIVA** señala que realizaron pruebas y validaron que todo estaba en orden con el servicio, por lo que solicitaron a **LIBERTY** hacer las pruebas de lugar, las que no se pudieron realizar por falta de disponibilidad de **LIBERTY** para recibir el técnico que **VIVA** enviaría. (**VIVA** deposita evidencia de las excusas que ofrecía **LIBERTY** para no recibir el técnico).
34. **VIVA** argumenta que el 18 de enero de 2022, **LIBERTY** se comunica nuevamente con ellos para informar que presentan intermitencia en el servicio y que proceden a crear el ticket núm. 4518412, por su parte **VIVA** dice que comprobó que el servicio funcionaba en ese momento correctamente y se mantuvieron a la espera de que **LIBERTY** realice sus propias comprobaciones para corroborar que todo estaba bien con el servicio. **VIVA** indica que no pudieron realizar pruebas con el técnico de **LIBERTY** ya que nunca tenía disponibilidad, a pesar del seguimiento que le ofreció **VIVA**.
35. Entre las fechas 18 de enero a 14 de marzo de 2022, **VIVA** indica que realizó gestiones de cobros, con la finalidad de que **LIBERTY** se pusiera al día con el pago del servicio.
36. Ante la ausencia de pago del servicio por parte de **LIBERTY**, es en fecha 11 de abril de 2022 cuando **VIVA** indica que suspende la cuenta de **LIBERTY**. Mientras que el 28 de abril de 2022 **VIVA** termina la cuenta con **LIBERTY** por las mismas razones.
37. El 31 de mayo de 2022, **VIVA** remitió al Departamento de Atención al Usuario (DAU) de **INDOTEL** el histórico del caso con **LIBERTY**, con gráficos de pruebas respecto a la velocidad registrada para el servicio contratado. En la misma fecha **VIVA** envía al DAU la propuesta de conclusión del caso con **LIBERTY**, solicitando el pago de las 3 rentas vencidas, por un monto total de RD\$770,479.00.
38. **VIVA** indica haber continuado con el proceso de cobro regular y no haber recibido noticias de **LIBERTY** hasta el 28 de noviembre de 2022.
39. **VIVA** alega que **LIBERTY**, de manera constante, ha recurrido ante el órgano regulador para evadir su obligación de pago, a pesar de que desde el inicio se ha realizado una serie de concesiones a favor de **LIBERTY**, otorgándose acuerdos de pago, "down grades" temporales y demás facilidades.
40. Expresan que en el histórico de las interacciones entre **LIBERTY** y **VIVA** se evidencia que todas las reclamaciones de servicios de **LIBERTY** vienen seguido a gestiones de cobro por parte de **VIVA** y que siempre que se ha intentado dar seguimiento a las reclamaciones, **LIBERTY**, utiliza mecanismos evasivos que no permiten que efectivamente se pueda validar que el servicio es brindado.
41. En sus conclusiones **VIVA** solicita lo siguiente:

PRIMERO: Rechazar en todas sus partes la controversia sometida por **LIBERTY** por infundada y carente de base legal.

SEGUNDO: Que **LIBERTY** salde la totalidad de tres (3) rentas pendientes, por un total de **RD\$770,479.00**. En consecuencia, y una vez ejecutado dicho pago, **TRILOGY DOMINICANA, S.A.** procederá a otorgar los descargos correspondientes a favor de **LIBERTY TECHNOLOGY, S.R.L.**, eliminar las penalidades, cancelar las gestiones de cobro y retirar los equipos de la localidad de **LIBERTY TECHNOLOGY, S. R. L.**

V Consideraciones del Consejo Directivo:

42. El Consejo Directivo del **INDOTEL** ha sido apoderado por la prestadora de servicios de Telecomunicaciones **LIBERTY** por su descontento con el servicio y las atenciones de **VIVA** alegando que esta situación no les permite cumplir con las expectativas de sus clientes, indican que no recibieron el servicio según los términos del Contrato, solicitan la cancelación del servicio.
43. En fecha 09 de julio de 2021, **LIBERTY** presentó una nueva solicitud de inscripción en Registro Especial para Reventa de servicios con otra concesionaria, registrada como caso núm. 37230, la cual está pendiente de decisión.
44. **LIBERTY** en su solicitud de intervención del **INDOTEL** de fecha 04 de febrero de 2022, informa su descontento con el servicio y las atenciones de **VIVA**, debido a los constantes reportes de intermitencia y problemas con el servicio, lo que les ha provocado pérdida del 25% de sus clientes y el 70% han mostrado quejas y desagrado, por lo que solicitan la cancelación del servicio a febrero 2022, en razón de incumplimiento. Según consta en el escrito de defensa de **VIVA**, **LIBERTY** había solicitado la cancelación ante la prestadora en fecha 18 de enero de 2022, justificándola supuestamente en que no recibía el servicio, no obstante, no se observa evidencia de dicha solicitud de cancelación. De su parte, **VIVA** procedió en el mes de abril de 2022 con la cancelación del servicio por falta de pago y por su parte reclama que el pago de las tres facturas pendientes de pago por **LIBERTY**.
45. Según **VIVA**, el servicio estaba siendo provisto adecuadamente, e hizo varios intentos de brindar el soporte, pero no pudo hacerse ya que **LIBERTY** no tenía el personal técnico en la zona. Este Consejo Directivo entiende que en el caso de una Revendedora debe esperarse un nivel de respuesta más allá que en el caso de un cliente residencial y que su personal debe estar disponible para resolver los problemas técnicos que afectan la calidad del servicio que ofrecen comercialmente al público, por lo que no parece que **LIBERTY** hizo su mejor esfuerzo para determinar cualquier fallo en el servicio prestado.
46. Que el contrato de Servicios y/o Facilidades suscrito entre las partes y presentado ante el **INDOTEL**, no estipula el otorgamiento de descuentos o subsidio de equipos que den lugar a alguna penalidad por terminación anticipada de contrato.
47. El contrato de servicio anexo al contrato de reventa establece a su vez, en su artículo 13 que las partes podrán terminar el contrato unilateralmente provisto de notificación por escrito y estar libre de cualesquiera obligaciones de pago.
48. **LIBERTY** al parecer no solicitó la cancelación por los canales y en las condiciones correspondientes según su contrato de Reventa y **VIVA** emitió las facturas correspondientes, por lo que es criterio de este Consejo Directivo acoger los petitorios presentados por **VIVA**. Dado que **VIVA** en su escrito de defensa ha manifestado la disposición de eliminar las penalidades y procurar el cobro de las tres (3) rentas del servicio, las cuales ascienden a RD\$185,000/meses más impuestos, se acoge esta

propuesta y por tanto se decide en la parte dispositiva de la presente resolución el pago a favor de **VIVA** por un total de RD\$721,500.00 y retirar cualquier equipo propiedad de **VIVA** de la localidad de **LIBERTY**.

VI Textos Revisados

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

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

VISTA: La Ley sobre Derechos y Deberes de las personas en sus relaciones con la Administración Pública y de Procedimiento Administrativo, núm. 107-13, en sus disposiciones citadas, promulgada el 6 de agosto de 2013.

VISTO: El Reglamento para la Solución de Controversias entre Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, Resolución del Consejo Directivo núm. 025-10, el 2 de marzo de 2010.

VISTO: Las demás partes que conforman el expediente de la solicitud de intervención.

VII Parte Dispositiva

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

RESUELVE:

PRIMERO: ACOGER la solicitud de intervención realizada por **LIBERTY TECHNOLOGY S.R.L.**, de cancelación del servicio a febrero 2022, en razón de inconvenientes presentados en la provisión del servicio por parte de **TRILOGY DOMINICANA S.A.**, por haber sido interpuesta conforme a la normativa aplicable.

SEGUNDO: ACOGER los petitorios de **TRILOGY DOMINICANA S.A.** y con ello, **ORDENAR** que **LIBERTY TECHNOLOGY S.R.L.** proceda a pagar de manera inmediata a **TRILOGY DOMINICANA S.A.**, el monto adeudado de **RD\$721,500.00**, correspondiente a tres (3) rentas mensuales y los impuestos correspondiente, luego de la eliminación de los cargos aplicados por concepto de mora o penalidad por parte de **TRILOGY DOMINICANA S.A.**

Párrafo: En consecuencia, y una vez ejecutado dicho pago, **TRILOGY DOMINICANA, S.A.** procederá a otorgar los descargos correspondientes a favor de **LIBERTY TECHNOLOGY, S.R.L.**, y cancelar las gestiones de cobro.

TERCERO: AUTORIZAR a **TRILOGY DOMINICANA, S.A.** a retirar cualquier equipo de su propiedad que esté en la localidad de **LIBERTY TECHNOLOGY S.R.L.**

CUARTO: A ORDENAR a la Dirección Ejecutiva la notificación de la presente resolución a las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones **LIBERTY TECHNOLOGY, S.R.L.**, y **TRILOGY DOMINICANA, S.A.**

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

SEXTO: DISPONER la publicación de la presente resolución en la página informativa que mantiene esta institución, en la dirección www.indotel.gob.do, en cumplimiento de las disposiciones de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, núm. 200-04 y su Reglamento de Aplicación.

Así ha sido aprobada y firmada la presente resolución, a unanimidad de votos, por el Consejo Directivo del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (**INDOTEL**), en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, hoy, día 30 del mes de marzo del año dos mil veintitrés (2023).

Firmada por:

Nelson Arroyo Perdomo
Presidente del Consejo Directivo

Alexis Cruz
En representación Ministro de Economía,
Planificación y Desarrollo
Miembro Ex Oficio del Consejo Directivo

Príamo Ramírez Ubiera
Miembro del Consejo Directivo

Hilda Patricia Polanco
Miembro del Consejo Directivo

Darío Rosario Adames
Miembro del Consejo Directivo

Julissa Cruz Abreu
Directora Ejecutiva
Secretaria del Consejo Directivo