

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

RESOLUCIÓN NÚM. 098-2023

QUE DECIDE EL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN INTERPUESTO POR LA COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S.A. (CLARO), CONTRA LA RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO NÚM. 054-2023, QUE APRUEBA LAS MODIFICACIONES A: EL REGLAMENTO GENERAL DE SERVICIO TELEFÓNICO, LA NORMA DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA Y ACCESO A INTERNET, LA NORMA QUE REGULA LA CONTRATACIÓN Y ACTIVACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES Y EL REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET.

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 del recurso de reconsideración interpuesto contra la resolución que aprueba las modificaciones a: el reglamento general de servicio telefónico, la norma de calidad del servicio de telefonía y acceso a internet, la norma que regula la contratación y activación de los servicios públicos de telecomunicaciones y el reglamento general del servicio de acceso a internet. Aprobado mediante la Resolución del Consejo Directivo del **INDOTEL** núm. 054-2023.

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

ÍNDICE TEMÁTICO

I. Antecedentes.....	1
II. Competencia del Consejo Directivo y admisibilidad del recurso interpuesto.	7
III. Argumentos recibidos de la Parte y motivación del INDOTEL	10
IV. Textos revisados.....	19
V. Parte Dispositiva.....	21

I. Antecedentes

1. En fecha 15 de septiembre de 2022, mediante la Resolución del Consejo Directivo del INDOTEL núm. 111-2022, fue puesto en consulta pública las modificaciones a: **EL REGLAMENTO GENERAL DE SERVICIO TELEFÓNICO, LA NORMA DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA Y ACCESO A INTERNET, LA NORMA QUE REGULA LA CONTRATACIÓN Y ACTIVACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES Y EL REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET.**

2. El 23 de diciembre de 2022, fue publicado en el periódico “Hoy”, un aviso haciendo de público conocimiento la aprobación de la Resolución del Consejo Directivo núm. 111-2022. A partir de esta fecha se inicia el plazo de veinte (20) días hábiles concedidos para fines de consulta pública en el ordinal “Tercero” del dispositivo de la referida resolución, con el objetivo de que los interesados presenten ante el **INDOTEL** las observaciones y comentarios, en caso de tenerlos, que estimen convenientes, referentes a las modificaciones del “**REGLAMENTO GENERAL DE SERVICIO TELEFÓNICO, LA NORMA DE CALIDAD DELSERVICIO DE TELEFONÍA Y ACCESO A INTERNET, LA NORMA QUE REGULA LA CONTRATACIÓN Y ACTIVACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES Y EL REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET**”.

3. Que, en ese sentido, conforme se indica precedentemente, durante el período de consulta pública habilitado por la Resolución núm. 111-2022, este Consejo Directivo recibió los comentarios, no vinculantes, por parte de: **ASOCIACIÓN DOMINICANA DE EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES** (en lo adelante **COMTEC**), de la **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONO, S. A.**, (en lo adelante **CLARO**), de **ALTICE DOMINICANA, S.A.** (en lo adelante **ALTICE**), y de **TRILOGY DOMINICANA, S. A.** (en lo adelante **VIVA**), los cuales fueron debidamente ponderados y analizados por este Consejo Directivo del **INDOTEL**.

4. En fecha veinte 20 de febrero de 2023, fue publicado en el periódico “Hoy” un aviso haciendo de público conocimiento la convocatoria de audiencia pública presencial y virtual de la Resolución del Consejo Directivo núm. 111-2022, a ser celebrada en fecha 9 de marzo de 2023 a las 9:00 A. M., de manera presencial en el Salón Orlando Jorge Mera del **INDOTEL** y accediendo de forma virtual al portal Web del **INDOTEL** www.indotel.gob.do, con el objetivo de que los interesados presentaren de manera verbal ante el **INDOTEL** los comentarios y observaciones a la citada resolución, referentes al “**REGLAMENTO GENERAL DE SERVICIO TELEFÓNICO, LA NORMA DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA Y ACCESO A INTERNET, LA NORMA QUE REGULA LA CONTRATACIÓN Y ACTIVACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES Y EL REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET**”.

5. El 9 de marzo del presente año, fue celebrada la audiencia pública previamente indicada, con la presencia de los representantes de **COMTEC, ALTICE, CLARO y VIVA**.

6. En fecha 8 de mayo de 2023, **INDOTEL** remite comunicación a la Procuraduría General de la República, Policía Nacional y al Departamento Nacional de Investigaciones (en lo adelante **DNI**), a los fines de que dichas instituciones remitieran los comentarios y observaciones que consideren pertinentes sobre la Resolución del Consejo Directivo núm. 111-2022.

7. Sobre el particular, en fecha 15 de mayo de 2023, fueron recibidos en el **INDOTEL** las observaciones sobre dicha pieza regulatoria realizadas por parte del **DNI y** en fecha 5 de junio de 2023, los de la **Policía Nacional**.

8. Finalmente, el 15 de junio de 2023, fue aprobado mediante la Resolución del Consejo Directivo núm. 054-2023, las modificaciones del “**REGLAMENTO GENERAL DE SERVICIO TELEFÓNICO, LA NORMA DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA Y ACCESO A INTERNET, LA NORMA QUE REGULA LA CONTRATACIÓN Y ACTIVACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES Y EL REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET**” cuyo dispositivo reza de la manera siguiente:

PRIMERO: ACOGER parcialmente, los comentarios presentados de manera independiente por **COMTEC, CLARO, ALTICE y TRILOGY** con ocasión del proceso de Consulta Pública iniciado mediante la Resolución núm. 111-2022 de este Consejo Directivo y DICTAR las **MODIFICACIONES** al **artículo 15** del “REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO TELEFÓNICO”, el **artículo 8** del “REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET”, el artículo 8, de la “NORMA DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA Y ACCESO A INTERNET” y el **artículo 10** de la “NORMA QUE REGULA LA CONTRATACIÓN Y ACTIVACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES”, para que en lo adelante establezcan lo siguiente:

A) REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO TELEFÓNICO

ii) Artículo 15.- De las interrupciones del servicio telefónico

15.1 - b) Para los casos de avería que afecte a usuarios sin consumo mínimo (prepago), se acreditará el tiempo total en que perdure la avería, aplicándose el crédito con escalas de tiempo contados en períodos por hora.

(...)

15.2 El crédito será efectuado en las cuentas del universo de los usuarios cuyos servicios fueron afectados, sin importar la modalidad de contratación o la tecnología utilizada y deberá aplicarse en la cuenta del servicio afectado dentro de los siguientes cuarenta y cinco (45) días calendario contados a partir del inconveniente que se trate. En los casos de usuarios bajo la modalidad prepago, la prestadora enviará un mensaje de texto o SMS al momento de aplicarse la extensión del tiempo de vigencia de la recarga. En los casos de avería tipo 2, la prestadora deberá remitir al INDOTEL, previo a su aplicación, un informe detallado de los valores, la fecha de aplicación de los mismos y cantidad de usuarios a acreditar.

B) REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

ii) Artículo 8. Derecho continuidad del servicio de acceso a Internet

Párrafo II - b) Para los casos de avería que afecte a usuarios sin consumo mínimo (prepago), se acreditará el tiempo total en que perdure la avería, aplicándose el crédito con escalas de tiempo contados en períodos por hora.

(...)

Párrafo III: El crédito será efectuado en las cuentas del universo de los usuarios cuyos servicios fueron afectados, sin importar la modalidad de contratación o la tecnología utilizada, y deberá aplicarse en la cuenta del servicio afectado dentro de los siguientes cuarenta y cinco (45) días calendario contados a partir del inconveniente que se trate. En los casos de usuarios bajo la modalidad prepago, la prestadora enviará un mensaje a través de las vías de comunicación que tenga disponibles para ello al momento de aplicarse la extensión del tiempo de vigencia de la recarga.

(...)

C) NORMA DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA Y ACCESO A INTERNET

Artículo 8: Indicadores claves de calidad

4. Tiempo de establecimiento de Llamada (TELL) - Para telefonía móvil

Valor objetivo de:

≤ 10 seg para el 95% de los casos

5. Proporción de SMS con éxito (PSMSE) - (Successful SMS Ratio) Se agrega la siguiente nota al pie al indicador:

- Este indicador deberá ser medido y entregado solo a nivel nacional, para aquellas prestadoras que técnicamente no puedan realizar o entregar los reportes de estadísticas por zonas conforme al anexo 1 de la presente norma.

6. Tiempo de Entrega de Mensajes de Texto SMS de extremo a extremo (TESMS):

Valor objetivo de:

≤ 20 seg para $\geq 98\%$ de los casos.

- Este indicador deberá ser medido y entregado solo a nivel nacional, para aquellas prestadoras que técnicamente no puedan realizar o entregar los reportes de estadísticas por zonas conforme al anexo 1 de la presente norma.

10. Retardo (tiempo de transmisión de una vía) – (Delay) -Para internet móvil:

Valor objetivo de:

- Para 4G (IMT Avanzada) ≤ 60 ms para $\geq 90\%$ de los casos,
- Para 2G y 3G (IMT 2000) ≤ 150 ms para $\geq 90\%$ de los casos,

11. Proporción de Llamadas Fallidas (PLLF)

- (Unsuccessful call ratio)

- Para telefonía fija: Valor objetivo de:

$\leq 3\%$ (igualando a redes móviles)

13. Tiempo de establecimiento de Llamada (TELL) - Para Telefonía fija

Valor objetivo de:

≤ 10 seg para el 98% de los casos

14. Calidad de la Conexión de Voz (para telefonía móvil y fija – indicadores 3 y 14 respectivamente)

Valor objetivo (por modelo) debe ser:

MOS ≥ 3.6

PESQ ≥ 3.5

POLQA ≥ 3.6

Factor R ≥ 70

Fórmula:

Se obtiene aplicando los modelos de calidad de voz conforme las recomendaciones UIT aplicables (UIT-T G.109, UIT-T P.862, UIT-T P.863 y UIT-T P.863.1):

Gama de Valores R (Modelo E)	MOS	Modelo POLQA	Modelo PESQ	Categoría de calidad de transmisión vocal	Satisfacción del usuario
$90 \leq R < 100$	$4.3 \leq M < 5$	$4.3 \leq P < 5$	$4.2 \leq P < 4.5$	La mejor	Muy satisfecho
$80 \leq R < 90$	$4 \leq M < 4.3$	$4 \leq P < 4.3$	$3.8 \leq P < 4.2$	Alta	Satisfecho
$70 \leq R < 80$	$3.6 \leq M < 4$	$3.6 \leq P < 4$	$3.5 \leq P < 3.8$	Media	Algunos usuarios insatisfechos
$60 \leq R < 70$	$3.1 \leq M < 3.6$	$3.1 \leq P < 3.6$	$3.2 \leq P < 3.5$	Baja	Muchos usuarios insatisfechos
$50 \leq R < 60$	$2.6 \leq M < 3.1$	$2.6 \leq P < 3.1$	$2.8 \leq P < 3.2$	Pobre	Casi todos los usuarios insatisfechos

D) NORMA QUE REGULA LA CONTRATACIÓN Y ACTIVACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

ii) Artículo 10. Proceso de validación del usuario de telefonía móvil. 10.1 (...).

Párrafo: Es obligación de las prestadoras registrar datos adecuados, exactos y completos.

10.2 La identificación del usuario titular del servicio de telefonía móvil se efectuará mediante un documento acreditativo de identidad (cédula de identidad, pasaporte, o carné de residencia), debiendo la prestadora conservar copia de dicho documento por el período de contratación del servicio de telecomunicaciones; haciéndose constar los siguientes datos:

- Nombres
- Apellidos
- Nacionalidad
- Número de Cédula de identidad (a ser validada con el sistema de la Junta Central Electoral) de Carné de Residencia o de Pasaporte
- Registro Nacional de Contribuyentes (RNC), en el supuesto de personas jurídicas, y se hará constar en la denominación social
- Dirección (calle, número, barrio o paraje, sector, municipio, provincia) en el caso de que la línea telefónica sea solicitada por un residente en la República Dominicana
- Firma, excepto para los servicios prepago
- IMEI vinculado al IMSI
- Número de teléfono asignado

- *Otra información de contacto (opcional): Email, otros números de teléfono de contacto.*

10.3 Toda contratación y activación de una nueva línea de telefonía móvil personal tendrá que ser realizada en una oficina de la prestadora del servicio o con un distribuidor previamente autorizado y registrado por la prestadora; o mediante canales virtuales de la prestadora que cumplan con los sistemas de validación de identidad en línea requeridos en la presente norma. Las prestadoras deberán registrar el lugar y fecha en que fue activado (tienda/distribuidor) y el empleado o responsable de la activación. Igualmente, deberá registrar el IMEI asociado con el SIM al momento de su activación y cada vez que el SIM se registre en la red de la prestadora.

(...)

SEGUNDO: ORDENAR *la publicación de la parte dispositiva de la presente resolución, en un periódico de circulación nacional, y de la resolución de manera íntegra en la página Web que mantiene esta institución en Internet, en la dirección www.indotel.gov.do, todo lo anterior de conformidad con el artículo 91.1 de la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98, toda vez que la presente resolución contiene un Reglamento de alcance general y de interés público.*

TERCERO: 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.*

9. En fecha 27 de junio de 2023, fue publicado un extracto de la Resolución núm. 054-2023 en el periódico “Hoy”, con la indicación de que el texto completo de la misma se encontraba disponible en el sitio Web del **INDOTEL**.

10. El 25 de julio de 2023, fue recibido el recurso de reconsideración interpuesto por la prestadora de servicios públicos de telecomunicaciones **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A. (CLARO)**, mediante la correspondencia marcada con el número 261588 en el que solicitan lo siguiente:

PRIMERO: ORDENAR *la suspensión inmediata de la ejecución del literal d) del ordinal primero de la parte dispositiva de la Resolución No. 054-2023 de fecha quince (15) de junio de dos mil veintitrés (2023), dictada por el Consejo Directivo del **INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL)**, mediante la cual se modifica el artículo 10 de la Norma que regula la contratación y activación de los servicios públicos de telecomunicaciones, por ser interpuesto conforme a la ley, con excepción de lo que tiene que ver con la eliminación del requisito de la fotografía y la verificación de firma conforme al documento de identidad.*

SEGUNDO: *En cuanto a la forma, **ADMITIR** como bueno y válido el presente Recurso de Reconsideración contra del literal d) del ordinal primero de la parte dispositiva de la Resolución No. 054-2023 de fecha quince (15) de junio de dos mil veintitrés (2023), dictada por el Consejo Directivo del **INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL)**, mediante la cual se modifica el*

artículo 10 de la Norma que regula la contratación y activación de los servicios públicos de telecomunicaciones, por ser interpuesto conforme a la ley.

TERCERO: *En cuanto al fondo, que tengáis a bien **REVOCAR** el literal d) del ordinal primero de la parte dispositiva de la Resolución No. 054-2023 de fecha quince (15) de junio de dos mil veintitrés (2023), dictada por el Consejo Directivo del **INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL)**, mediante la cual se modifica el artículo 10 de la Norma que regula la contratación y activación de los servicios públicos de telecomunicaciones dejando únicamente en vigencia lo que tiene que ver con la eliminación del requisito de la fotografía y la verificación de firma conforme al documento de identidad .*

II. Competencia del Consejo Directivo y admisibilidad del recurso interpuesto.

11. De conformidad con las normas comunes de procedimiento establecidas para el dictado de actos administrativos, procede que este Consejo Directivo, previo a cualquier pronunciamiento respecto del recurso incoado, en primer término, examine su competencia para conocer del mismo.

12. Que el legislador dominicano, mediante la Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98, ha establecido el marco jurídico en el sector y ha determinado el procedimiento a seguir por los administrados para la interposición de recursos contra las decisiones administrativas de la Dirección Ejecutiva y de este Consejo Directivo, basados en las causas que la misma ley determina. De igual forma, a través de la Ley sobre Derechos de las Personas en sus relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, núm. 107-13, por su carácter supletorio, ha establecido mediante las disposiciones de las indicadas leyes, el marco jurídico que determina el procedimiento a seguir para la interposición de recursos en sede administrativa.

13. En materia administrativa podemos definir los recursos, en sentido amplio, como los medios de protección puestos a disposición de los administrados para impugnar los actos —*lato sensu*— y hechos administrativos que los afectan, y defender sus derechos frente a la administración.

14. El “recurso de reconsideración” al que hace alusión el artículo 96.1 de la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98, es un recurso administrativo de petición que es conocido ante el mismo órgano o ente de la Administración Pública de donde proviene el acto impugnado, con el objetivo de que ésta lo revoque, derogue o modifique, por lo que se considera como una reposición, que, por imperio del recurso, coloca a la autoridad que dictó el acto en posición de conocerlo nuevamente, la cual habrá de reevaluar los hechos y el derecho.

15. En ese sentido, la Ley núm. 107-13 sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, estipula en su artículo 53 que “[...] los actos administrativos podrán ser recurridos ante los órganos que los dictaron (...)” que, conforme con el art. 96.1 de la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98, este Consejo Directivo es competente para conocer de los recursos interpuestos contra sus resoluciones, los cuales deben ser sometidos “dentro del plazo de diez (10) días calendario, contados a partir de la notificación o publicación del acto recurrible”¹ .

¹ Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98, del 27 de mayo de 1998, G. O. 9983, art. 96.1.

16. El artículo 62 de la citada Ley núm. 107-13 dispone que, a partir de la entrada en vigencia de esta ley, quedan derogadas todas las disposiciones contenidas en leyes generales o especiales que le sean contrarias.

17. Sobre este particular, la Ley núm. 13-07, que crea el Tribunal Contencioso Tributario y Administrativo, establece en su artículo 5 que: "El plazo para recurrir por ante el Tribunal Contencioso Tributario y Administrativo, será de treinta (30) días a contar del día en que el recurrente reciba la notificación del acto recurrido, o del día de publicación oficial del acto recurrido por la autoridad de que haya emanado o del día de expiración de los plazos fijados si se tratare de un recurso por retardación o silencio de la Administración (...).

18. Por principio general, la Administración debe interpretar la legislación en el sentido que le sea más beneficioso al administrado. Por tanto, obra en favor de todos los administrados, que el Consejo Directivo reconozca la validez de las anteriores disposiciones legales y en aplicación de esos criterios, se pronuncie a favor de la interpretación de que el plazo válido para recurrir en reconsideración, luego de la entrada en vigencia de la Ley núm. 107-13 sobre los Derechos de las Personas frente a la Administración y de Procedimiento Administrativo, es de treinta (30) días hábiles.

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

20. Como se expuso en los antecedentes de este acto administrativo que aprueba las modificaciones del "**REGLAMENTO GENERAL DE SERVICIO TELEFÓNICO, LA NORMA DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA Y ACCESO A INTERNET, LA NORMA QUE REGULA LA CONTRATACIÓN Y ACTIVACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES Y EL REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET**", el mismo fue publicado en un periódico de circulación nacional en fecha 27 de junio de 2023, mientras que la Prestadora de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **CLARO**, interpuso de manera formal ante el **INDOTEL**, su respectivo recurso de reconsideración en fecha 25 de julio de 2023, por lo que se verifica que fueron presentados observando las formalidades establecidas conforme las disposiciones consagradas en el ordenamiento jurídico dominicano, en la forma y plazos necesarios, de acuerdo con lo establecido en los artículos 20 y 53 de la Ley núm. 107-13.

21. Que, de manera adicional procede que este órgano colegiado, en lo adelante verifique el cumplimiento de las formalidades y requisitos dispuestos por el ordenamiento jurídico. En este sentido, deben ser verificadas por este Consejo Directivo, la capacidad y la calidad de la prestadora **CLARO**, para la interposición del presente recurso de reconsideración.

22. Que, en lo relativo a la capacidad de **CLARO**, el artículo 16 de la Ley sobre Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, núm. 107-13, establece que tendrán capacidad para obrar en el procedimiento administrativo, entre otras, las personas jurídicas, como es el caso de la hoy recurrente.

23. De igual forma, el artículo 17 de la Ley sobre Derechos de las Personas en sus relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, núm. 107-13, dispone lo siguiente:

“Artículo 17. Interesados. Se consideran interesados en el procedimiento administrativo: quienes lo promuevan como titulares de derechos o intereses legítimos individuales o colectivos. Los que, sin haber iniciado el procedimiento, tengan derechos o intereses que puedan resultar afectados por las decisiones que se adopten en el mismo, aquellos cuyos intereses legítimos, individuales o colectivos, puedan resultar afectados por la resolución e intervengan en el procedimiento en tanto no se haya dictado resolución definitiva (...).”

24. Que, a su vez resulta meritorio precisar que para la interposición del recurso en marras la normativa indicada previamente establece en su artículo 47 que son impugnables por la vía administrativa los actos administrativos que pongan fin a un procedimiento, como lo es la Resolución núm. 054-2023, por tratarse del acto administrativo por vía del cual el Consejo Directivo del **INDOTEL** aprobó de manera definitiva las modificaciones del **“REGLAMENTO GENERAL DE SERVICIO TELEFÓNICO, LA NORMA DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA Y ACCESO A INTERNET, LA NORMA QUE REGULA LA CONTRATACIÓN Y ACTIVACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES Y EL REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET”**.

25. Que, respecto del interés que **CLARO** sustenta para la interposición de su recurso objeto de la presente resolución, podemos ver que esta encuentra su fundamento en la habilitación legal que le ha sido reconocida a las Personas, por la Constitución, por la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98 y por la Ley sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, núm. 107-13, de recurrir por la vía administrativa los actos administrativos que pongan fin a un procedimiento, tal como lo es el acto administrativo emitido por este Consejo Directivo a través de la Resolución núm. 054-2023.

26. Que la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98, es clara al expresar, en su artículo 97, los motivos por los cuales podrán ser impugnadas las decisiones del Consejo Directivo, a saber: a) Extralimitación de facultades; b) Falta de fundamento sustancial en los hechos de la causa; c) Evidente error de derecho; o d) Incumplimiento de las normas procesales fijadas por esta Ley o por el propio órgano regulador.

27. Mientras que, el artículo 48 de la Ley sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración Pública y de Procedimientos Administrativos, núm. 107-13, reduce significativamente los requisitos de interposición de esta clase de actuaciones al establecer que “Los recursos administrativos se presentarán por escrito en los registros de los órganos competentes para resolverlos, que deberá (sic) admitirlos y tramitarlos siempre que de su contenido se pueda deducir la actuación administrativa recurrida, la voluntad de impugnación y los motivos concretos de inconformidad”.

28. **CLARO** sostiene que su Recurso de Reconsideración está fundamentado en la siguiente causa de impugnación: a) Nulidad de pleno derecho del acto, conforme establece el artículo 50 de la Ley núm. 107-13 que es una condición de interés suficiente en el caso particular del recurrente de que existen disposiciones que violentan las reglas y subprincipios del debido proceso, Por lo cual pueda agenciarse por sí mismo la solicitud de suspensión del artículo núm.10 de la resolución 054-2023.

29. Que, además, por el interés legítimo y calidad **CLARO** argumenta que para este recurso se desprende del hecho de que la modificación al artículo 10 de la “Norma que regula la contratación y activación de los servicios públicos de telecomunicaciones” introduce nuevas

obligaciones a cargo de las prestadoras en la forma y proceso en que es contratado por un usuario el servicio.

30. Que, de ponderar el objeto que persigue el acto administrativo que pretende ser impugnado por medio de la interposición del referido recurso y los argumentos en que se fundamentan tales acciones, se ha podido identificar de manera sumaria que la indicada concesionaria sustenta su interés al indicar que es una compañía prestadora autorizada para prestar servicios públicos de telecomunicaciones, y en tal calidad sus disposiciones de conformidad con el objeto y el alcance de la Norma le son vinculantes.

31. Que los motivos son admisibles para la interposición del presente recurso de reconsideración y lo que se expresa tanto en la Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98, así como en la Ley núm. 107-13.

32. Que, en adición a lo anteriormente indicado por este Consejo Directivo, es meritorio señalar, que el interés de la hoy recurrente surge además con la participación reconocida a esta por parte de este Órgano Regulador, en el proceso de elaboración de las referidas modificaciones reglamentarias, a través de la ponderación de los comentarios y observaciones realizados a la propuesta normativa puesta en consulta pública mediante la Resolución de este Consejo Directivo núm. 111-2022, quedando evidenciadas la capacidad y la calidad de **CLARO**.

III. Argumentos recibidos de la parte y motivación del INDOTEL

33. En lo adelante este Consejo Directivo analizará cada uno de los planteamientos que han sido presentados por la parte recurrente, y luego de realizar un análisis objetivo y detallado, expresará sus puntos de vista sobre los mismos, con el objetivo de evaluar la pertinencia de la modificación, revocación o confirmación de las disposiciones establecidas en la Resolución del Consejo Directivo núm. 054-2023, que aprueba las modificaciones del **“REGLAMENTO GENERAL DE SERVICIO TELEFÓNICO, LA NORMA DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA Y ACCESO A INTERNET, LA NORMA QUE REGULA LA CONTRATACIÓN Y ACTIVACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES Y EL REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET”**, facultad reconocida a través del artículo 96 de la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98, el artículo 53 de la Ley sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, núm. 107-13, y por parte de la hoy recurrente mediante la interposición de su respectivo recurso.

34. **Argumentos recibidos sobre el proceso de consulta pública adoleció del Análisis de Impacto Regulatorio. Violación al artículo 22 de la Ley 167-21 y al Principio de Debido Proceso (Art. 4.22 de la Ley 107-13):**

*En la mencionada Resolución No. 111-2022 el- **INDOTEL** manifiesta que dicho Análisis de Impacto Regulatorio (AIR) “ha sido valorado y realizado por este órgano regulador de las telecomunicaciones”.*

CLARO no pone en dudas que haya sido realizado el referido AIR, sin embargo, ese documento que contiene el AIR es desconocido por la exponente y no fue nunca hecho público por el **INDOTEL**, lo cual vulnera el debido proceso de aprobación de la nueva regulación y con ello se evidencia la ilegalidad que denunciamos.

En efecto, no basta con el que el órgano regulador diga que existe un AIR, sino que ese AIR debe ser parte de la documentación que se somete a consulta pública junto con la propuesta o borrador de regulación.

*El artículo 22 de la Ley 167-21 señala textualmente que “los entes y órganos de la Administración Pública, someterán a consulta pública **sus propuestas de regulación, junto con su respectivo análisis de impacto regulatorio** y cualquier otro documento que lo requiera”.*

Claramente se advierte de dicho texto legal la obligación de someter a consulta pública el borrador o propuesta de regulación, la cual debe de ir acompañada del AIR, cosa que no ocurrió en el procedimiento de aprobación y consulta pública que nos ocupa.

No se trata de una vulneración cualquiera, se trata en la especie de una violación a una regla del procedimiento de aprobación de regla de derecho, de una normativa que entra a formar parte del ordenamiento jurídico.

Tal importancia tiene estas reglas que el artículo 3 de la ley 107-13 al recoger los principios generales de toda actuación de la Administración Pública, reconoce en su numeral 22 el “principio de debido proceso”, en virtud de la cual “las actuaciones administrativas se realizarán de acuerdo con las normas de procedimiento y competencia establecidas en la Constitución y las leyes, con plena garantía de los derechos de representación, defensa y contradicción”.

Es importante destacar que la Ley 167-21 se encuentra en plena y completa vigencia, pues en su artículo 49 se dispone que la ley entra en vigor al término de los ciento ochenta días de su publicación, tiempo este ya transcurrido satisfactoriamente. Por ende, no existe excusa legal o impedimento alguno para haber dado cumplimiento al referido artículo. De manera muy particular no es impedimento cumplir con publicar el AIR junto con la propuesta de reglamento tal y como lo exige el mencionado artículo 22, el hecho de que el Ministerio de Administración Pública no haya emitido, en virtud del artículo 42 de la Ley, los lineamientos para la incorporación y vigencia de los procedimientos administrativos al Registro Único de Mejora Regulatoria, como tampoco lo es, el que no haya sido implementado el Registro Único de Mejora Regulatoria, eso solo son incumplimientos de la Administración a un mandato del legislador, pero no pueden justificar válidamente el incumplimiento a la protección de derechos que persigue el legislador para los administrados. Esto daría paso a que el administrado reclame el control de legalidad de esta actuación de la Administración, dispuesto en el artículo 139 constitucional, por violación de los principios de juridicidad, del debido proceso, de seguridad jurídica y de buena fe.

Si el AIR fue “realizado” como afirma el INDOTEL su obligación era hacerlo público juntamente con el proyecto de normativa puesto en consulta pública, en cumplimiento de los Principios del Debido Proceso y de Publicidad de las Normas, de los Procedimientos y del entero quehacer administrativo dispuesto en el artículo 3 de la Ley 107-13

De hecho, la violación al artículo 22 de la Ley 167-21 quizás no se de dicha ley en el presente caso, a modo de ejemplo, la Ley ordena que el AIR sea presentado al momento de iniciar el proceso de consulta pública al Ministerio de Administración Pública quien en un plazo de 15 días hábiles emitirá un informe técnico con su opinión sobre si el AIR

cumple con lo dispuesto en el artículo 10 de dicha Ley. ¿Existe ese informe del Ministerio de Administración Pública en el presente caso

35. Sobre los anteriores argumentos, este Consejo Directivo del **INDOTEL** entiende pertinente hacer algunas precisiones. Si bien es cierto que la Ley núm. 167-21 establece la necesidad del análisis de impacto regulatorio y su contenido mínimo, también lo es que este órgano regulador, desde el mes de marzo del año 2022, había manifestado al Ministerio de la Administración Pública (MAP), órgano rector en materia de mejora Regulatoria, el interés de recibir las capacitaciones necesarias para poder dar cumplimiento a los requerimientos de los Análisis de Impacto Regulatorio y de Calidad Regulatoria, sin que a la fecha de emisión de la Resolución del Consejo Directivo núm. 111-2022 dicho órgano rector hubiese convocado a las mismas, de hecho en la actualidad continuamos a la espera de que se impartan dichos talleres.

36. Posteriormente, tal como ha sido señalado previamente por este regulador en los hechos que han dado lugar a la aprobación de otras normas regulatorias dictadas con anterioridad a esta fecha, en el mes de agosto del año 2022, fue aprobado el Reglamento de Aplicación de la Ley núm. 167-21 mediante el Decreto núm. 486-22, el cual dispone en su artículo 9, que el MAP emitirá un instructivo de Análisis de Impacto Regulatorio que incluirá una guía para su realización, las metodologías a ser utilizadas, así como los formularios necesarios. En ocasión de dicho reglamento, nuevamente el **INDOTEL** se acercó en distintas ocasiones entre los meses de octubre de 2022 y mayo 2023, con el interés de recibir la retroalimentación necesaria.

37. En dichas ocasiones, el MAP indicó que las distintas herramientas de mejora regulatoria se encontraban aún en fase de revisión para su aprobación, por lo que por el momento “las instituciones pueden seguir utilizando los instrumentos que tienen, pero una vez aprobadas las herramientas y puesto en funcionamiento el Registro Único, las instituciones deberán utilizar las aprobadas por el MAP, con las formalidades que plantea la Ley núm. 167-21 de Mejora Regulatoria y su reglamento de aplicación”.

38. Al momento que el **INDOTEL** dictó la citada Resolución del Consejo Directivo núm. 111-2022, aún no se había concluido el proceso de aprobación de los instructivos, guías, metodologías y formularios de Análisis de Impacto Regulatorio a que hace referencia el mencionado artículo 9 del Reglamento de Aplicación de la Ley núm. 167-21, por lo que dichas disposiciones aun no podían desplegar sus efectos jurídicos sobre la normativa en cuestión y por lo tanto no existía la obligación como tal de someter a consulta pública conjuntamente con el borrador o propuesta de regulación los análisis de impacto que a nivel interno haya efectuado el regulador. No obstante, lo anterior, la Resolución del Consejo Directivo núm. 111-2022 cumple con la justificación legal necesaria para su emisión, además de que cumple con el proceso de consulta pública exigido tanto en la Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98 como por la indicada normativa de mejora regulatoria.

39. Independientemente lo anterior, este Consejo Directivo entiende pertinente el recordar a la recurrente que el **INDOTEL** fue más que transparente a la hora de proponer y adoptar las modificaciones regulatorias señaladas, puesto que a nivel interno el regulador realizó sus propias investigaciones a través de los departamentos correspondientes y no obstante esto se acercó a todas las Prestadoras de Telecomunicaciones para que le fueren suministradas las propuestas formuladas por el sector con la finalidad de identificar de manera conjunta las mejoras regulatorias a implementar, dando esto a lugar a que se efectuaran las mesas técnicas de regulación y que fueran presentadas todas las inquietudes externadas por las Prestadoras de

Servicios Públicos de Telecomunicaciones al equipo técnico del **INDOTEL**, teniendo como resultado final la resolución hoy recurrida.

40. Por todo lo anterior, este Consejo Directivo del **INDOTEL** desestima los argumentos presentados por **CLARO** sobre la violación al artículo 22 de la Ley núm. 167-21 y al Principio de Debido Proceso (Art. 4.22 de la Ley núm. 107-13).

41. Argumentos remitidos por la empresa CLARO, en ocasión observaciones y sugerencias de modificación a la propuesta de regulación que no fueron ponderadas por el INDOTEL. Violación a los artículos 31.7 y 30 párrafo II de la Ley 107-13

CLARO sostiene que: resulta evidente que en sus motivaciones al aprobar el texto definitivo del artículo 10, el Consejo Directivo del INDOTEL omitió referirse a varios aspectos y sugerencias de modificaciones planteadas por CLARO.

Los seis párrafos (del 49 al 54) en los que el INDOTEL alegadamente se dedica a ponderar las observaciones y sugerencias de CLARO (y del resto de prestadoras, porque ponderaron y respondieron de manera conjunta todos los comentarios y contra propuestas, aunque no necesariamente eran las mismas observaciones), únicamente se refieren a las críticas sobre la necesidad de validación de la identidad del usuario o cliente al momento de activar o contratar el servicio.

No obstante, la lectura de los comentarios remitidos por CLARO en este aspecto evidencia que nuestras sugerencias y propuestas de cambio, iban mucho más allá de este controversial aspecto.

A modo de ejemplo, la comunicación remitida por CLARO, resumía en su parte final los principales puntos de cambios requeridos por CLARO, donde textualmente se indicó: “En conclusión: Solicitamos que, sobre la revisión de la Resolución 070-19, el regulador se avoque a la revisión de los aspectos centrales del artículo 10 de la misma, de forma tal que: (...) c) Se considere que el proceso de digitalización y activación no presencial es una realidad y que debe facilitarse el acceso a los servicios a todos los visitantes y residentes de la República Dominicana sin importar su estatus migratorio (...) d) Eliminar la obligación de someter a aprobación de la Dirección Ejecutiva del INDOTEL los sistemas de validación de identidad en línea”.

Estos dos puntos recién transcritos, sobre el cual hubo una petición expresa de CLARO, y que además reiteramos, a lo largo de nuestra comunicación, fue debidamente justificada, no recibió atención alguna por parte del INDOTEL al momento de dictar la resolución 054-2023.

Esta omisión de parte del INDOTEL es grave porque el denominado debido proceso de elaboración de las normas, que incluye la audiencia y la consulta pública, no se satisface como ya vimos en la sección III.1 con cumplir algunas normas o etapas del proceso.

Tomando en consideración que el procedimiento administrativo, especialmente el procedimiento de dictado de normas generales tiene como finalidad “obtener y procesar toda la información necesaria a fin de garantizar el acierto del texto reglamentario”⁵ es obvio que no resulte legítimo ni se satisfaga los derechos de los administrados con el simple hecho de garantizar su participación en el proceso de elaboración de la norma, ya

sea mediante comunicación escrita o audiencia pública, sino que, y así lo exige nuestra legislación, para la elaboración de la propuesta definitiva de la norma, “la administración responsable habrá de ponderar igualmente las alegaciones y los intereses hechos valer por los interesados y el público en general. Antes de la aprobación definitiva, la Administración habrá de motivar adecuadamente las razones de las opciones que resulten elegidas, a la vista de las distintas alternativas”

Esto quiere decir, que existe una obligación por parte del INDOTEL de responder alegaciones concretas que fueron planteadas por CLARO, que fueron olímpicamente ignoradas. En sus motivaciones el INDOTEL estaba obligado, por ejemplo, no solo a decir que descartaba la solicitud de CLARO de que se eliminara la aprobación previa por parte de la Dirección Ejecutiva de los sistemas de validación de identidad en línea -cosa que no hizo- sino que estaba obligado además a justificar porque su decisión de dejar esa aprobación previa era mejor decisión que la propuesta por CLARO de eliminar.

42. Que es importante recordar a la recurrente que la Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98 en su artículo 93.2 les da la potestad a los posibles interesados de emitir su opinión, sin embargo, la misma *no será vinculante para el órgano regulador*, no obstante lo anterior y en aras de asegurar la transparencia que siempre ha caracterizado a este Consejo Directivo y tal como hemos expresado precedentemente, el **INDOTEL** sí ponderó y analizó todas las observaciones y argumentos que fueron presentados por todas aquellas personas interesadas durante todo el proceso de adopción de la citada resolución definitiva, desde el primer acercamiento que se sostuvo con las Prestadoras hasta la celebración de la Audiencia Pública y las mesas técnicas de regulación.

43. No obstante lo anterior, al parecer hay una confusión por parte de la recurrente, porque el Consejo Directivo sí acogió su solicitud de eliminar del artículo 10.3 la *“obligación de someter a aprobación de la Dirección Ejecutiva del INDOTEL los sistemas de validación de identidad en línea”*; por otro lado, con respecto a la inclusión del *proceso de digitalización y activación no presencial* de los servicios públicos de telecomunicaciones, la Resolución del Consejo Directivo núm. 054-2023 sí incluye la potestad que tiene el Prestador de Servicios de activar una nueva línea de telefonía móvil personal mediante canales virtuales de la prestadora que cumplan con los sistemas de validación de identidad en línea requeridos en la Norma que regula la Contratación y Activación de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, reflejándose dichos cambios en la resolución objeto del presente recurso.

44. En virtud de lo precedentemente señalado, este Consejo rector del **INDOTEL** desestima los argumentos expresados por la recurrente en torno a la violación a los artículos 31.7 y 30 párrafo II de la Ley núm. 107-13.

45. Argumentos recibidos por la empresa CLARO, con respecto de la nueva obligación de las prestadoras de tener que conservar copia del documento de identidad, al no estar en la propuesta sometida a consulta y haber sido el resultado o alternativa elegida como consecuencia de eliminar el requisito de la toma de la fotografía:

*El enunciado o título de este tercer medio de nulidad que estamos planteando es ya bastante explicativo. Como bien sabe el **INDOTEL**, una de las solicitudes que recibió el regulador de casi todos los interesados en el proceso de consulta pública fue la de eliminar el requisito de la toma de una fotografía como parte del proceso de contratación del servicio. El órgano regulador, sin dar explicaciones, decidió acoger este*

planteamiento, pero sorpresivamente decidió como consecuencia y alternativa que sustituye el requisito de la fotografía, “incluir en su lugar la obligación de obtener y conservar copia del documento de identidad del solicitante”.

Tomada esta decisión en el párrafo 49 de la resolución que examinamos, lo propicio desde la legitimidad con que debe actuar el órgano regulador, era explicar y justificar la decisión de imponer esta nueva obligación; sin embargo, los párrafos siguientes nada explican ni justifican sobre esta nueva obligación. Ciertamente se refieren a la necesidad de comprobar la identidad del solicitante y a la necesidad de que conste el consentimiento del solicitante, pero ¿por qué hay que conservar el documento de identidad durante todo el tiempo que dure el servicio de ese cliente?

Ni siquiera al momento del órgano regulador iniciar con el “esfuerzo” de exigir una validación de identidad del usuario, exigía guardar copia del documento acreditativo de identidad de un usuario.

Es evidente que no ha sido realizado un análisis por parte del órgano regulador en el que justifique razonable y legítimamente el por qué decidió que era útil y necesario que además de eliminar el requisito de la fotografía (que fue un pedimento de varios interesados), este fuese sustituido por el resguardo del documento de identidad por parte de la prestadora La falta de esta motivación/justificación es lo que deja la decisión de que se trata impregnada de arbitrariedad y falta de motivación Es evidente que no ha sido realizado un análisis por parte del órgano regulador en el que justifique razonable y legítimamente el por qué decidió que era útil y necesario que además de eliminar el requisito de la fotografía (que fue un pedimento de varios interesados), este fuese sustituido por el resguardo del documento de identidad por parte de la prestadora La falta de esta motivación/justificación es lo que deja la decisión de que se trata impregnada de arbitrariedad y falta de motivación.

CLARO *no niega que desde el punto de vista regulatorio, como parte de un proceso de consulta pública, en el que participan diferentes partes interesadas, el órgano regulador pueda variar el texto propuesto y sin llegar a acoger ninguna de las propuestas presentadas por una parte, pueda determinar una nueva opción o alternativa de regulación que no estuviese en el borrador propuesto y que no fuese tampoco una sugerencia de ningún interesado; sino que como consecuencia de toda la información recabada el regulador entendió existía una mejor alternativa.*

Ahora bien, si bien esto último es posible, esa decisión para estar dotada de legitimidad necesariamente debe estar razonada y debidamente explicada.

*En este caso ¿Qué hizo concluir al **INDOTEL** que era necesario o era una buena solución regulatoria imponer esta nueva obligación a las prestadoras? Nada se sabe al respecto.*

*Precisamente esta situación es la que deja desprovista de legitimidad la decisión del **INDOTEL** al aprobar el nuevo artículo 10 de la norma que regula la contratación y activación de los servicios públicos de telecomunicaciones.*

Como ya citamos anteriormente el artículo 31.7 de la Ley 107-13 dispone que “la Administración habrá de motivar adecuadamente las razones de las opciones que resulten elegidas, a la vista de las distintas alternativas”. El incumplimiento de este

precepto trae como consecuencia la nulidad absoluta de la decisión adoptada por aplicación del artículo 30 párrafo II.

Por su parte el principio de racionalidad que consagra el artículo 3.4 de la ley 107-13 exige no solo la motivación, sino que muy concretamente dispone que la Administración tiene la obligación de valorar objetivamente todos los intereses en juego. De lo que resulta inapropiado tomar una decisión como la adoptada sin ofrecer ninguna explicación, y diciendo simplemente quito la fotografía y pongo esta nueva obligación.

45. Que, en ese orden, refiriéndonos a la obligación de las prestadoras de tener que conservar copia del documento de identidad, la concesionaria **CLARO**, ha observado en primer término, que esto constituye un elemento nuevo incorporado a la Norma sobre activación y contratación de servicios públicos de telecomunicaciones, lo cual no fue consignado en el proyecto de modificación de la normativa sometida a consulta pública por parte del **INDOTEL**. Por tanto, su adopción mediante la Resolución núm. 053-2024, constituye según su criterio una violación al debido proceso al cual debe acogerse la actividad reglamentaria del regulador.

46. Que sí bien es cierto que la disposición de conservar copia del documento de identidad no fue parte de la propuesta regulatoria puesta en consulta pública mediante la resolución del Consejo Directivo del **INDOTEL** núm. 111-2022, no es menos cierto, que partiendo de las observaciones y comentarios recibidos durante este proceso y que fueron realizadas por las propias Concesionarias, que este Consejo Directivo con miras de recoger de forma amplia lo solicitado, respetando el objetivo central de la Norma en cuestión, decidió conforme al poder discrecional que posee de realizar modificaciones a la propuesta original en base a la facultades legales que le otorga la Ley núm. 153-98, dando como resultado la disposición hoy recurrida.

47. En adición es importante señalar que esta obligación sale fruto de la propia solicitud que las prestadoras realizan al regulador de eliminar el requisito de la fotografía y la verificación de firma conforme al documento de identidad, sin embargo, debemos recalcar que debe existir algún tipo de validación de la identidad de la persona que contrata la línea telefónica, por lo tanto si se eliminaban dichas obligaciones conforme se establecían en la resolución núm. 111-2022 debían de establecerse otros mecanismos que fueran igual de eficientes y que a la vez fueran de fácil cumplimiento para el sector de las telecomunicaciones en la República Dominicana.

48. **CLARO continúa argumentando que, en cuanto al fondo, la nueva obligación de las prestadoras de tener que conservar copia del documento de identidad es irracional, ineficiente, vulnerándose con ello principios básicos de toda actuación administrativa.**

En este acápite queremos manifestar que más allá de las violaciones a diferentes aspectos de forma y procedimiento que han sido evidenciados en los tres anteriores acápites, lo más preocupante, deriva del hecho de que la decisión de imponer una “nueva obligación” de guardar copia del documento de identidad del cliente es una decisión nefasta, carente de legitimidad por diversos aspectos.

Cabe empezar señalando que desde CLARO siempre hemos abogado porque esta Norma fuese modificada con el objetivo de que se facilite la forma de contratación y adquisición del servicio, procurando que este proceso sea ágil, incluyente, fácil y acorde a las tendencias contemporáneas, lo cual incluye importantizar los procesos virtuales y digitales frente a los presenciales.

Reiteramos lo que hemos dicho en ocasiones anteriores, las obligaciones y el procedimiento establecido para la adquisición y contratación del servicio constituyen barreras de acceso a un servicio público esencial, que, lejos de garantizar el acceso universal a lo que se considera un derecho fundamental (acceder a servicios de telecomunicaciones), lo restringe significativamente, si tomamos en cuenta que en nuestro país alrededor de un 90% de los servicios telefónicos móviles son prepagados. Exigir la conservación de documentos de identidad o registrar la dirección permanente, cuando la misma ya reposa en la cédula de identidad, entre otras informaciones poco relevantes incluidas en la norma, dificulta el acceso a servicios a personas pertenecientes a grupos marginados de bajos ingresos entre ellos personas migrantes con características y situaciones políticas, económicas y sociales muy particular y difícil en su país que le hacen difícil (y a veces imposible) el acceso a documentación personal o registro documental, así como también y miles de dominicanos que no han podido obtener una documentación válida en los términos de la norma. Esta situación genera una inequidad en el acceso que debería ser el principal foco de atención de nuestro regulador.

La norma desde su aprobación no ofrece solución real y práctica que garantice la prestación de servicios de telecomunicaciones al alto volumen de personas extranjeras indocumentadas que existe en la República Dominicana. Las obligaciones establecidas en este sentido tienen un impacto restrictivo en el acceso a un servicio público, como lo es el servicio de telecomunicaciones, y configuran obstáculos que, lejos de garantizar el acceso universal a lo que se considera un derecho fundamental a acceder a servicios de telecomunicaciones, lo restringe significativamente.

En esta ocasión el INDOTEL ha configurado una nueva obligación, la de guardar una copia del documento de identidad, esta nueva obligación (que ya hemos explicado que no fue ofrecida justificación alguna por el regulador) no tiene utilidad ni finalidad alguna. En ningún escenario ninguno de los órganos y entes que forman el Estado Dominicano necesitan pedirle a la prestadora que le suministre copia de ese documento, porque con tener el número de identificación de ese documento, podría tener en su poder toda la información relativa a esa persona. Aun siendo extranjera, los organismos dominicanos podrían fácilmente indagar sobre la identidad real de la persona teniendo el número de pasaporte y país de emisión.

El nuevo requisito, resulta además de compleja implementación para las prestadoras, con costos en su implementación, principalmente por la necesidad de creación de un sistema de archivo y almacenamiento de este documento, tanto físico como electrónico, cuando resulta evidente que la medida no tiene ninguna pertinencia práctica.

Toda norma revela ineficiencia en la medida que permanecen obstáculos puramente formales que no tienen ninguna finalidad. Este principio de eficacia y eficiencia se recoge en el artículo 3.6 de la Ley 107-13.

Además de la ineficiencia, el nuevo requisito y obligación de conservar el documento de identidad constituye una decisión contraria al principio de proporcionalidad (subprincipio del principio de razonabilidad).

49. Que, dado la reiteración del argumento es necesario señalar nuevamente que uno de los objetivos principales de la Norma que regula la contratación y activación de los servicios públicos de telecomunicaciones es comprobar o demostrar que el usuario es quien dice ser al momento

de contratar un servicio, tal y como lo hacen al momento de activar una línea postpago a un usuario cuando le validan su identidad con su cédula o pasaporte.

50. Que es con el propósito precisamente de perseguir lo estrictamente señalado, que este Consejo Directivo del **INDOTEL** procedió acoger parcialmente los comentarios presentados por las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones durante el proceso de Consulta Pública de la Resolución del Consejo Directivo núm. 111-2022 y únicamente con base a los motivos antes expuestos en la Resolución del Consejo Directivo núm. 054-2023 que aceptó la petición realizada por las Concesionarias de eliminar otros requisitos que a nuestro entender eran necesarios para poder llevar a cabo el objetivo central de la Norma que regula la contratación y activación de los servicios públicos de telecomunicaciones; por lo que resta decir que sí se hace necesario mantener algún tipo de constancia de la identidad del usuario que contrata el servicio para no desvirtuarnos de dicho objetivo, de manera que se pueda mantener la coherencia con el referido texto reglamentario y evitar situaciones en las cuales de forma irregular se activen líneas telefónicas a personas jurídicas o físicas que no son las reales titulares del servicio contratado.

51. Que implementar esta disposición es algo que resulta beneficio tanto para los Usuarios como para los Prestadores de Servicios, puesto que para los Usuarios los protege de que se activen líneas a su nombre sin su consentimiento y que al final podrían ser utilizadas para fines delictivos y por el lado de las Concesionarias, pues les sirve de constancia de la manifestación de la voluntad del Usuario de querer contratar una línea y que incluso le pueda servir como medio de prueba a la hora de este interponer una reclamación en su contra ante el regulador.

52. Además es importante recordar a **CLARO** que la obligación de conservación de datos suministrados por el Usuario por parte de las Prestadoras no es algo nuevo, por ejemplo, el Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de las Telecomunicaciones en su artículo 18.2, establece la obligación que tienen las mismas de *llevar un registro de la reclamación presentada por su usuario titular o su representante autorizado y conservar éstos durante un (1) año, contados a partir de la fecha de su recepción. Sin perjuicio de lo anterior, en los casos en que las decisiones de la prestadora sean recurridas por ante el INDOTEL, el registro correspondiente a dicho caso.*

53. Adicional al ejemplo anterior, la propia Norma que regula la contratación y activación de los servicios públicos de telecomunicaciones en el párrafo del artículo 7.5, establece la obligación que tiene la prestadora de *guardar durante un (1) año y mantener a disposición del usuario, una copia íntegra y fiel del contrato de adhesión suscrito, incluyendo las posteriores modificaciones, independiente del mecanismo de contratación. Dicho plazo comienza a contar a partir de la culminación de las obligaciones pactadas entre las partes.*

54. No obstante lo anterior, es importante aclarar que la obligación que tiene la prestadora de conservar copia dicho documento acreditativo de identidad (cédula de identidad, pasaporte, o carné de residencia) por el período de contratación del servicio de telecomunicaciones, puede ser mediante cualquiera de los métodos de preferencia de la Prestadora de Servicios, mediante una copia física o electrónica.

55. Por todo anterior, este Consejo Directivo del **INDOTEL** entiende no procedente los argumentos presentados por la recurrente sobre la conservación de la copia del documento de identidad.

56. **Argumentos remitidos por la empresa CLARO, sobre la entrada en vigor del nuevo artículo 10 de la Norma sobre activación y contratación de servicios causa perjuicio que nadie va a reparar:**

*Como ya fue indicado anteriormente en este recurso, la implementación de la “nueva obligación” supone para **CLARO** un costo de implementación, que de tener que incurrirse en ese costo y luego la norma ser revocada por las razones de derecho ya expuestas anteriormente, se traduciría en un costo irrecuperable para **CLARO** que habrá creado un sistema de almacenamiento y archivo físico y electrónico que ya no sería necesario.*

57. Este Consejo Directivo del **INDOTEL** entiende no procedente el acoger los argumentos recibidos por la empresa **CLARO**, sobre la entrada en vigor del artículo 10 de la Norma sobre activación y contratación de servicios, ya que tal y como fue expuesto precedentemente está más que demostrada la capacidad que tienen las Prestadoras de Servicios de conservar los datos e informaciones que le son suministradas por los Usuarios, en vista de que otras Normativas dictadas con anterioridad por este regulador establecen disposiciones similares orientadas en este sentido y que son cumplidas por todas las Concesionarias sin que a la fecha se haya registrado ante este regulador ningún tipo de dificultad para lograr su óptimo cumplimiento.

58. Finalmente, es importante recordar que las prestadoras no tendrán que incurrir en ningún costo de implementación debido a que ya la Norma en cuestión en su artículo 10 exigía a las concesionarias conservar una fotografía junto al documento de identificación presentado por el usuario al momento de contratar o activar una línea telefónica móvil, por tanto el sistema de almacenamiento ya estaba, y ahora en lugar de conservar la fotografía junto al documento de identidad, la prestadora sólo tendrá que conservar copia del documento de identidad que bien puede ser una copia electrónica y/o física del documento.

59. En virtud de todo lo anterior y por los motivos desarrollados a lo largo del presente escrito, este Consejo Directivo del **INDOTEL** entiende procedente ratificar en su totalidad la resolución del Consejo Directivo núm. 054-2023.

IV. Textos revisados

VISTA: La Constitución de la República Dominicana, de fecha 13 de junio de 2015, en sus disposiciones citadas;

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

VISTA: La Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, núm. 200-04, 28 de julio de 2004, en sus disposiciones citadas;

VISTO: El Decreto núm. 130-05 que aprueba el Reglamento de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, de fecha 25 de febrero de 2005;

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;

VISTA: La Ley núm. 167-21 de Mejora Regulatoria y simplificación de trámites, promulgada en fecha 9 de agosto del 2021;

VISTO: El Decreto núm. 486-22 que dicta el Reglamento de Aplicación de la Ley núm. 167-21 de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites, firmado en fecha 24 de agosto de 2022;

VISTA: La Ley orgánica núm. 4-23, sobre Actos del Estado Civil de las Personas, promulgada el 18 de enero de 2023;

VISTO: El Reglamento núm. 824 sobre Espectáculos Públicos y Radiofonía, del 25 de marzo de 1971, dictado por el presidente de la República;

VISTA: La Resolución núm. 110-12 del Consejo Directivo del **INDOTEL**, que aprueba el Reglamento General de Servicio Telefónico de fecha 9 de agosto del 2012 y sus modificaciones mediante las Resoluciones del Consejo Directivo núms. 003-13, 062-17, 078-19, 102-2020, 036-2022 y 054-2023;

VISTA: La Resolución núm. 016-15 del Consejo Directivo del **INDOTEL**, que aprueba la Norma de calidad del servicio de telefonía y acceso a internet de fecha 8 de julio de 2015;

VISTA: La Resolución núm. 070-19 del Consejo Directivo del **INDOTEL**, que aprueba la Norma que regula la contratación y activación de los servicios públicos de telecomunicaciones de fecha 11 de septiembre de 2019;

VISTA: La Resolución núm. 033-2020 del Consejo Directivo del **INDOTEL** que dicta el Reglamento General del Servicio de Acceso a Internet de fecha 20 de mayo del 2020;

VISTOS: Los escritos de comentarios a la Resolución del Consejo Directivo del **INDOTEL** núm. 111-2022 remitidos de manera separada por: **COMTEC** (comunicación núm. 252001), **CLARO** (correspondencia 252089), **ALTICE** (correspondencia 252088) y **VIVA** (comunicación núm. 252157);

OÍDAS: Las exposiciones de **COMTEC**, **ALTICE** y **CLARO** en la celebración de la Audiencia Pública efectuada el 9 de marzo de 2023, en las instalaciones del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (**INDOTEL**);

VISTA: La correspondencia recibida en fecha 15 de mayo de 2023, marcada con el número 258075, remitida por el Departamento Nacional de Investigaciones (DNI);

VISTA: La correspondencia recibida en fecha 10 de junio de 2023, marcada con el número 259404, remitida por la Policía Nacional;

VISTA: La Resolución del Consejo Directivo del **INDOTEL**, núm. 124-05 de fecha 25 de agosto de 2005, Que aprueba las modificaciones introducidas al "Reglamento para la solución de

controversias entre los usuarios y las prestadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones”;

VISTA: La Resolución del Consejo Directivo del **INDOTEL**, núm. 062-17 del 25 de octubre de 2017, que aprueba el Reglamento sobre los Derechos y obligaciones de los usuarios y prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, de fecha 25 de octubre del 2017;

VISTO: El recurso de reconsideración interpuesto por la prestadora de servicios públicos **CLARO**, en fecha 25 de julio de 2023, contra la citada resolución del Consejo Directivo núm. 054-2023.

V. Parte Dispositiva

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

RESUELVE:

PRIMERO: DECLARAR como bueno y válido en cuanto a la forma, el recurso de reconsideración depositado ante el **INDOTEL** por la Prestadora de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A. (CLARO)**, contra la Resolución núm. 054-2023, que aprueba las modificaciones del “**REGLAMENTO GENERAL DE SERVICIO TELEFÓNICO, LA NORMA DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA Y ACCESO A INTERNET, LA NORMA QUE REGULA LA CONTRATACIÓN Y ACTIVACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES Y EL REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET**”.

SEGUNDO: En cuanto al fondo, **RECHAZAR** por los motivos expuestos en el cuerpo de la presente resolución, el Recurso de Reconsideración interpuesto por la Prestadora de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S.A. (CLARO)**, en contra de la Resolución núm. 054-2023, de fecha 15 de junio de 2023, que aprueba las modificaciones del “**REGLAMENTO GENERAL DE SERVICIO TELEFÓNICO, LA NORMA DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA Y ACCESO A INTERNET, LA NORMA QUE REGULA LA CONTRATACIÓN Y ACTIVACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES Y EL REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET**”.

TERCERO: RATIFICAR en todas sus partes la Resolución núm. 054-2023 del Consejo Directivo del **INDOTEL**, de fecha 15 de junio de 2023.

CUARTO: INFORMAR a **LA RECURRENTE** que cuenta con la facultad de recurrir la presente decisión mediante un recurso contencioso administrativo interpuesto ante el Tribunal Superior Administrativo; para el ejercicio de las acciones indicadas, dispone de un plazo de treinta (30) días hábiles contados a partir del día siguiente a la recepción de la presente notificación.

QUINTO: DISPONER la notificación de esta resolución a **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S.A. (CLARO)**, así como su publicación en la página informativa que mantiene esta institución en Internet, www.indotel.gob.do, todo lo anterior en cumplimiento de las disposiciones de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, núm. 200-04 y su Reglamento de Aplicación.

SEXTO: DECLARAR que la presente resolución es de obligado cumplimiento, al tenor de lo dispuesto por el artículo 99 de la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98.

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 veintiuno (21) del mes de septiembre del año dos mil veintitrés (2023).

Firmada por:

Nelson Arroyo
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

Lydia Rodríguez
Secretaria *ad hoc* del Consejo Directivo