

INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL)

RESOLUCIÓN No. 124-05

QUE APRUEBA LAS MODIFICACIONES INTRODUCIDAS AL “REGLAMENTO PARA LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS ENTRE LOS USUARIOS Y LAS PRESTADORAS DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DE TELECOMUNICACIONES”

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 No.153-98, del veintisiete (27) de mayo de mil novecientos noventa y ocho (1998), reunido válidamente previa convocatoria, dicta la siguiente **RESOLUCIÓN**:

Antecedentes.

1. En fecha once (11) de enero del año dos mil dos (2002), el Consejo Directivo del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (**INDOTEL**) dictó la Resolución No. 001-02, que aprobó el Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, la cual fue publicada en fecha quince (15) de enero del año dos mil dos (2002) en los periódicos Listín Diario y El Nacional;
2. En fecha tres (3) de marzo del año dos mil cinco (2005), el Consejo Directivo del **INDOTEL** adoptó la Resolución No. 025-05, que ordenó el inicio del proceso de Consulta Pública para modificar el “Reglamento de Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios de Telecomunicaciones”, cuyo dispositivo reza textualmente:

***“PRIMERO: ORDENAR** el inicio del proceso de consulta pública para modificar la Resolución No. 001-02 de fecha once (11) de enero de 2002 la cual aprueba el “Reglamento para la Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”, cuyo texto se encuentra anexo a la presente Resolución, formando parte integral de la misma.*

***SEGUNDO: ORDENAR** al Director Ejecutivo Interino la publicación de esta Resolución y la propuesta de modificación de la Resolución No. 001-02 que conforma su anexo en un periódico de amplia circulación nacional, inmediatamente a partir de lo cual dichos documentos deberán estar a disposición de los interesados en las oficinas del **INDOTEL**, ubicadas en la 4 primera planta del Edificio Osiris, situado en la Ave. Abraham Lincoln No.962, de esta ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, así como en la página web que mantiene esta institución en la red de Internet, en la dirección { **HYPERLINK** "<http://www.indotel.gov.do>" }.*

***TERCERO: DISPONER** un plazo de treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha de la publicación de la presente Resolución en un periódico de amplia circulación nacional, para que los interesados presenten las observaciones y comentarios que estimen convenientes a la propuesta de modificación del Reglamento para la Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones que conforma el anexo de esta Resolución, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 93 de la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98.*

PARRAFO I: Los comentarios y las observaciones a los que hace referencia el presente artículo deberán ser depositados en formato físico y en formato electrónico, redactados en idioma español, dentro del plazo anteriormente establecido, en un (1) original y cinco (5) copias, dirigidos al Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), cuyas oficinas están ubicadas en el Edificio Osiris, marcado con el número 962 de la Avenida Abraham Lincoln de esta ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, de lunes a viernes, en horario de 8:30 A.M. a 5:00 P.M.

PARRAFO II: Vencido el plazo de treinta (30) días establecido en este Ordinal Primero, no se recibirán más observaciones y no se concederán prórrogas.”

3. La Resolución No. 025-05, cuyo dispositivo ha sido copiado precedentemente, fue publicada en fecha dieciséis (16) de marzo del año dos mil cinco (2005) en el periódico “El Nacional”, cumpliendo con lo establecido en los artículos 91 y 93 de la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98, estableciendo un plazo de treinta (30) días calendario, contados a partir de la publicación de la misma, para que los interesados presentaran las observaciones, comentarios o sugerencias que estimaran pertinentes sobre dicha norma;
4. En fecha 13 de abril de 2005, la concesionaria **TRICOM, S. A.** depositó por ante este órgano regulador sus comentarios a la citada Resolución;
5. En fecha 14 de abril de 2005, la concesionaria **ORANGE DOMINICANA, S. A.** depositó por ante este órgano regulador sus comentarios a la citada Resolución;
6. En fecha 15 de abril de 2005, las concesionarias **ALL AMERICA CABLES & RADIO, INC. – DOMINICAN REPUBLIC/CENTENNIAL DOMINICANA** y **VERIZON DOMINICANA, C. POR A.**, respectivamente, depositaron por ante este órgano regulador sus comentarios a la citada Resolución;
7. En fecha 20 de junio de 2005, mediante publicación realizada en el periódico “Listín Diario”, se convocó a la celebración de una Audiencia Pública con el fin de que los interesados expusieran sus comentarios a la Resolución del Consejo Directivo No. 025-05: “Que coloca en Consulta Pública Reglamento Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Telecomunicaciones”, conforme los lineamientos y parámetros establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98 y en el Reglamento de Audiencias Públicas aprobado mediante la Resolución No.123-04 de fecha 30 de julio de 2004, del Consejo Directivo del **INDOTEL**;
8. En fecha 23 de junio de 2005, el Consejo Directivo de **INDOTEL** celebró la Audiencia Pública de la Resolución No. 025-05, en el domicilio de la institución, ejerciendo su derecho de participación en la misma los representantes acreditados de las prestadoras **VERIZON DOMINICANA, C. POR A.**, **ALL AMERICA CABLES & RADIO, INC.-DOMINICAN REPUBLIC/CENTENNIAL DOMINICANA**, **ORANGE DOMINICANA, S. A.**, **TRICOM, S. A.**, y **TCN DOMINICANA**, así como los representantes de la **FUNDACION POR LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR (FUNDECOM)**;

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

CONSIDERANDO: Que la **FUNDACION POR LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR (“FUNDECOM”)** depositó sus comentarios a la Resolución No. 025-05 el día 23 de junio de 2005, durante la celebración de la Audiencia Pública para conocer de los comentarios de las partes en el proceso de consulta pública de que se trata, así como mediante escrito suplementario de fecha 27 de junio de 2005;

CONSIDERANDO: Que resulta evidente que dichos comentarios fueron depositados fuera del plazo hábil establecido por la Resolución No. 025-05 para esos fines, la cual había establecido como fecha límite para que los interesados depositaran sus observaciones a la norma en consulta pública el día 15 de abril de 2005; que no obstante dichos comentarios haber sido depositados fuera del plazo establecido por la Resolución No. 025-05, la Ley No. 153-98 no ha establecido una sanción o derivado consecuencias específicas para dicha eventualidad hasta tanto no sea dictada la norma definitiva cuya adopción se procura, por lo que es posición de este Consejo Directivo que, en atención al interés público que comporta la modificación del “Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones”, de conformidad con las disposiciones establecidas en el artículo 3 de la Ley No. 153-98, y por considerarse oportunos los comentarios plasmados en el escrito presentado por la **FUNDACION POR LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR (FUNDECOM)**, los mismos deben ser acogidos y, como tal, ser objeto de análisis y ponderación por este órgano regulador;

CONSIDERANDO: Que el artículo 93.1 de la Ley No.153-98 dispone que “Antes de dictar resoluciones de carácter general, el órgano regulador deberá consultar a los interesados, debiendo quedar constancia escrita de la consulta y sus respuestas, las cuales no serán vinculantes al Órgano Regulador [...]”;

CONSIDERANDO: Que en tal virtud, el Consejo Directivo del **INDOTEL**, en cumplimiento del mandato contenido en el artículo 93.1 antes citado, se abocará al análisis de las respuestas recibidas de las concesionarias **TRICOM, S. A.** y **TCN DOMINICANA, S. A.**, **ORANGE DOMINICANA, S. A.**, **ALL AMERICA CABLES & RADIO, INC.-DOMINICAN REPUBLIC / CENTENNIAL DOMINICANA**, **VERIZON DOMINICANA, C. POR A.** y la **FUNDACION POR LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR (FUNDECOM)**, sobre aquellos aspectos de la propuesta reglamentaria contenida en la Resolución No. 025-05, la cual busca modificar el “Reglamento de Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Telecomunicaciones”;

CONSIDERANDO: Que **TRICOM, S. A.** y **TCN DOMINICANA** presentaron en sus comentarios a la Resolución No. 025-05, lo siguiente:

*“**Procedimiento de un 3ero Reclamante:** INDOTEL debe establecer un procedimiento, porque en la pasada administración lo único que se solicitaba era una comunicación o autorización por parte del titular del Servicio, para validar la solicitud del 3ero. INDOTEL debe suministrar a las Prestadoras la información correcta del Titular principal del servicio, para evitar equivocaciones, al momento de suministrar la información”.*

CONSIDERANDO: Que el comentario realizado por dicha empresa ha sido ya tomado en cuenta por el **INDOTEL** al momento de proponer la modificación del

artículo 17 del Reglamento, en donde se describe la forma de interposición de un recurso ante el Centro de Asistencia al Usuario (CAU) del **INDOTEL** por parte del usuario titular o de su representante; que en dicho artículo se hace referencia a que la documentación a ser acreditada por el representante del usuario titular lo constituye la presentación de la carta de autorización debidamente firmada por el titular del servicio y un documento de identificación personal (cédula o pasaporte), señalando a la vez, que es la prestadora quien posee las herramientas para validar la titularidad del servicio, por lo que procede desestimar, por las razones antes expuestas, la referida observación;

CONSIDERANDO: Que las concesionarias **TRICOM S. A.** y **TCN DOMINICANA**, presentaron en sus comentarios al Artículo 11 del Reglamento, lo siguiente:

“El plazo de treinta (30) días nos parece ideal, no así el de sesenta (60) días calendario. Según nuestro Departamento de Facturación y Seguridad el Plazo de sesenta (60) días es inmanejable, debido a que la información para investigar un reclamo después de tanto tiempo es muy limitada; y que el impuesto por la cantidad reclamada ya no es desembolsable para la empresa ni para el usuario. Por otro lado la Data de llamadas no se archiva por tanto tiempo.

La prestadora debe dar respuesta por escrito a los Usuarios a los treinta (30) días calendario de su reclamo, tomando como vía para dar respuesta a dicha reclamación el corte de la factura del cliente, en la cual se le envía la respuesta del reclamo con acuse de recibo. Este plazo no debe ser modificado porque esa es la vía que usamos para dar respuesta al cliente de la Reclamación, y si cambia a veinte (20) días debemos buscar otro mecanismo para informar al cliente de la respuesta de la prestadora, entonces estaríamos incurriendo en más tiempo, más personas y más gastos.

El plazo de 30 días se introdujo con la finalidad de dar oportunidad a las prestadoras de facturación, cuya solución es más rápida, pudiendo efectuarse en unos días. Caso contrario, es cuando es una investigación donde deba intervenir seguridad, que debido a la investigación y la envergadura del procedimiento, el mismo debe llevar más tiempo. Además las Prestadoras son las más interesadas en mantener su cartera de clientes; pero de igual forma, debido a lo complejo de este sector no se pueden esquematizar los plazos por conceptos, sería demasiado amplio y puede ser ambiguo en muchos casos”.

CONSIDERANDO: Que el Consejo Directivo luego de evaluar el comentario realizado por dichas concesionarias, el cual es también coincidente con el de las demás empresas prestadoras participantes de este proceso, acoge el plazo de los treinta (30) días calendario para la prestadora dar respuesta a las reclamaciones interpuestas por los usuarios en aquellos casos relativos a facturación, manteniendo su propuesta del plazo de veinte (20) días calendario para dar respuesta a aquellas reclamaciones de otro tipo -v.g., instalaciones, averías, cambio de servicios, sin que esta enumeración resulte limitativa-; que, en opinión de este Consejo Directivo, mantener un plazo tan amplio para aquellos casos no relacionados con facturación de los servicios resulta, en la mayoría de los casos, extenso y perjudicial para el usuario, ya que durante este período de tiempo el servicio contratado se ve afectado, violándose el derecho del usuario de recibir el servicio de forma continua e ininterrumpida;

CONSIDERANDO: Que, asimismo, las concesionarias **TRICOM, S. A.** y **TCN DOMINICANA, S. A.** presentaron al Artículo 9 de la propuesta reglamentaria de la Resolución No.025-05, la siguiente observación:

“Artículo 9 de la Resolución 001-02. El plazo de quince (15) días calendario, es un plazo prudente, porque en ese tiempo todavía tenemos el registro del caso; es decir la Data esta disponible, si el plazo se extiende, no tendríamos la información completa. Sesenta (60) días es un plazo muy amplio, no podremos dar respuestas. Este plazo se colocó por que es el más prudente partiendo del escenario “ideal” de que el cliente, luego de recibir la factura, acude A PRESENTAR SU RECLAMO. No podemos darle un mes ya que esto acarrea, por igual, inconvenientes con el ciclo de facturación del usuario, además debemos partir de que podríamos encontrar otros clientes que para no pagar su factura del mes pueden acogerse al mismo [...]

En el caso en que el reclamo sea porque no le ha llegado la factura, funciona igual que una tarjeta de crédito. El usuario conoce cuando debe de llegarle el estado de cuenta y si este no llega acude al banco a quejarse y a solicitar una copia del mismo. Aún aquí, el usuario no debería esperar más de 15 días.

La recomendación es crear una campaña de concientización al usuario de telecomunicaciones de que posee estos plazos para ejercer sus derechos”.

CONSIDERANDO: Que el Consejo Directivo, luego de haber evaluado la observación planteada por dicha Concesionaria, acoge lo sugerido, modificando el plazo a cuarenta y cinco (45) días calendario para que el usuario interponga su reclamación ante la prestadora de los servicios públicos de telecomunicaciones;

CONSIDERANDO: Que las concesionarias **TRICOM, S. A.** y **TCN DOMINICANA, S. A.** también presentaron dentro de sus comentarios a la Resolución No. 025-05, lo siguiente:

“Artículo 16.1, Resolución 001-02. Este plazo de diez (10) días es luego de que el usuario ha recibido la respuesta de la prestadora. En este tenor, quién está en desacuerdo, no puede llamar al INDOTEL (línea 1-800) e interponer su queja? El 1 % de casos que llegan del Interior, es tan significativo como para ponderarlos? En el pasado no llegaban a un 10%. Por lo que consideramos que no es necesario ampliar éste plazo, pues el usuario tiene todas las herramientas para interponer su Recurso dentro del plazo., ya sea por la vía telefónica, o personalizándose al INDOTEL”.

CONSIDERANDO: Que si bien es cierto que todo el proceso de reclamaciones de los usuarios ante las prestadoras y el **INDOTEL** debe ser continuamente objeto de reforzamiento en cuanto a la información que éstos reciben, no es menos cierto que al tratarse de la protección de la parte más débil en una relación comercial, la cual está, en la mayoría de los casos, sujeta a los términos de un contrato de adhesión, procede que este Consejo Directivo, basado en las informaciones de que dispone, determine una ampliación del plazo para recurrir ante los Cuerpos Colegiados una decisión de la empresa prestadora que entienda perjudicial a sus intereses; que, dicha afirmación tiene mayor trascendencia cuando se trata de un plazo fatal, cuyo vencimiento supone la imposibilidad para el usuario de ejercer efectivamente un derecho que le es inherente; que, partiendo de lo anterior, procede desestimar los comentarios de las concesionarias **TRICOM, S. A.** y **TCN DOMINICANA, S. A.** en este sentido, así como de aquellas que han coincidido en este planteamiento durante el proceso de consulta pública de que se trata;

CONSIDERANDO: Que, por último, las concesionarias **TRICOM, S. A.** y **TCN DOMINICANA, S. A.** presentaron en sus comentarios a la Resolución No. 025-05, que ordenó el inicio del proceso de Consulta Pública para modificar el “Reglamento de Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios públicos de Telecomunicaciones”, lo siguiente:

“En Cuanto a los Recursos Humanos y Tecnológicos: Confiamos en que el Indotel, posee esos mismos Recursos, y que cuando un Usuario acude para interponer una queja, Indotel debe tener toda la información del usuario, con la finalidad de poderlo contactar. Es una de las condiciones básicas. ¿Por qué cómo (sic) llegó el usuario al INDOTEL?. En todo caso cuando el Usuario interpone un Recurso deja sentados (sic) los medios a través de los cuales pueden localizarlo.

Tenemos a bien señalar que serían dos fases en el procedimiento, en caso de que no se concilie. Habría que asistir dos veces, por cada caso, aunque entiendo que las cartas de respuestas emitida por las prestadoras tienen esa función, ya que en la misma se asientan las posibilidades de acreditar o de llegar a un acuerdo, y de igual forma se establecen las causas o motivos de cuando no se pretende llegar a un acuerdo. Pero consideramos que esto es viable siempre y cuando veamos los costos y el tiempo que las prestadoras se “ahorran” y no llegar a agotar el procedimiento de pasar a Cuerpos Colegiados. Para el mismo INDOTEL es menos desgastante (sic) el proceso (en tiempo y dinero).

Art. 13 de la Resolución 001-002: Estamos de acuerdo en informar a los Usuarios, sobre las alternativas que tienen de acudir al INDOTEL, a elevar un Reclamo, cuando no se sienten conformes con la respuesta dada por la Prestadora, o cuando la prestadoras no ofrecen respuestas a los usuarios. Desde un inicio se fijaron diferentes medios para efectuar la difusión del procedimiento ante el INDOTEL. Muchos son los medio planteados, nuestras Prestadoras lo hacen colocando panfletos que van conjunto en la factura mensual”.

CONSIDERANDO: Que se aceptan como válidas las sugerencias planteadas por dichas concesionarias y las mismas han sido tomadas en cuenta en la versión final de la modificación reglamentaria contenida en la Resolución No. 025-05;

CONSIDERANDO: Que, por su parte, la concesionaria **ORANGE DOMINICANA, S. A.** presentó dentro de sus comentarios a la propuesta reglamentaria, lo siguiente:

“3. En primer lugar, Orange Dominicana S.A., desea señalar que entre los cambios propuestos en los Artículos 9.1 y 9.3 existe una discrepancia, debido a que el primero establece el plazo en días calendarios y el segundo hace mención de días hábiles. De acuerdo, al Artículo 1 de este Reglamento todos los plazos serán considerados calendarios.

Por lo tanto, recomendamos que se mantengan todos los plazos en días calendarios”.

CONSIDERANDO: Que el Consejo Directivo ha advertido la discrepancia señalada por la prestadora en cuestión, por lo que procede acoger la sugerencia, de manera que todos plazos del citado Reglamento sean contabilizados en días calendario;

CONSIDERANDO: Que **ORANGE DOMINICANA, S. A.** en sus comentarios a la Resolución No. 025-05, presenta la siguiente propuesta:

“En segundo lugar, entendemos que existe una desproporción entre el plazo otorgado al usuario para registrar su reclamo respecto del plazo otorgado a la prestadora para ofrecer respuesta a la reclamación.

El plazo de los treinta (30) días calendario es un plazo justo y razonable, especialmente si tomamos en consideración que fruto de cualquier aumento del plazo para la interposición del reclamo por parte del usuario, la prestadora

podrá verse en la situación de tener que atender más reclamos. Partiendo de la premisa que todo usuario tiene derecho de interponer una queja, la prestadora tiene a su vez el derecho de tener el tiempo adecuado y razonable para atender las reclamaciones que puedan ser presentadas por la base de sus usuarios. En ese sentido, desde el punto de vista operativo entendemos que el INDOTEL puede estar creando una situación desfavorable a la prestadora, y a la vez limitando su derecho de defensa, al concederle solamente veinte (20) días calendarios para responderle al usuario, que podría tener hasta (60) días calendarios para interponer su queja.

5. El INDOTEL expresa que las prestadoras por tener “mayores recursos humanos, tecnológicos y económicos que los usuarios, éstas pueden sujetarse con mayor facilidad a los plazos establecidos por el presente Reglamento”. Esta afirmación es discutible, ya que debemos recordar que un usuario puede ser una persona física o una persona moral; en el caso de la segunda, se puede tratar de una empresa con la igual cantidad o mayores recursos que la prestadora. En ese sentido, afirmaciones como la anterior deben de ser realizadas tomando en cuenta todos los factores, y no caer en el error de visualizar la relación de prestadora-usuario a una relación de grande vs. Pequeño.

En ese sentido, se podría también afirmar que quince (15) días para un usuario (persona física) es amplio tiempo para interponer un reclamo, ya que el usuario a diario se encuentra en situaciones donde debe de realizar reclamaciones en plazos cortos, tal y como sucede en los casos de las reclamaciones de las tarjetas de crédito, estados financieros de banca personal, cuenta de supermercado, etc.... Si lo que se busca es establecer equilibrio, Orange Dominicana S.A. sugiere que se aplique la regla de la proporcionalidad en la fijación de los plazos. La desproporcionalidad en contra de las prestadoras puede resultar en costos adicionales causando una carga regulatoria innecesaria.

6. A título de ejemplo, el proceso de reclamación diseñado por el órgano regulador de Perú, el OSIPTEL, establece los siguientes plazos:

a) Para atención de reclamos por facturación y cobro del servicio el usuario tiene dos (2) meses para presentar el reclamo y la empresa tiene cuarenta (40) días hábiles para emitir respuesta.

b) Para atención de reclamos por instalación o activación, suspensión o corte, traslado el usuario puede presentar el reclamo hasta tanto no se resuelva el problema y la empresa tiene cuarenta (40) días hábiles para emitir respuesta. ([HYPERLINK "http://www.osiptel.gob.pe/Index.ASP?T=P&P=2714"](http://www.osiptel.gob.pe/Index.ASP?T=P&P=2714) }

7. Visto todo lo anterior, Orange Dominicana S. A. recomienda que en aras de mantener el equilibrio, la razonabilidad y preservar los derechos de defensa de ambas partes que:

a) el plazo para que el usuario pueda interponer la reclamación sea de cuarenta (45) días calendarios; y

b) que se mantenga en el plazo de treinta (30) días calendarios para que la prestadora pueda dar respuesta.

CONSIDERANDO: Que sobre el particular, este Consejo Directivo ha expresado su posición con anterioridad, a los fines de establecer un plazo de cuarenta y cinco (45) días calendario para que el usuario realice su reclamación ante la prestadora; que, asimismo, a los fines de mantener el equilibrio en la relación comercial de que se trata, se acoge la sugerencia de mantener el plazo de los treinta (30) días

calendario para la prestadora dar respuesta a los casos de facturación y cuando se trate de los demás casos susceptibles de reclamo, se mantiene la propuesta de que el plazo aplicable sea de veinte (20) días calendario;

CONSIDERANDO: La observación realizada por **ORANGE DOMINICANA, S. A.** al siguiente artículo:

“17.4. El interesado que desee depositar cualquier documentación en apoyo de su recurso, deberá efectuar el depósito de la misma en el CAU al momento de la interposición del mismo. Toda documentación adicional deberá ser depositada dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a la interposición del recurso, salvo solicitud de prórroga realizada al efecto a la GDCPC.” (El resaltado es nuestro.)

Orange Dominicana S.A. entiende necesario fijar un límite de días para la prórroga a fines de evitar que un recurso quede abierto por un período indefinido o superior a un tiempo razonable. En ese sentido sugerimos que el plazo sea de cinco (05) días calendarios”.

CONSIDERANDO: Que el Consejo Directivo acoge la propuesta realizada por dicha empresa, de establecer el plazo de cinco (5) días calendarios como tiempo razonable para el otorgamiento de la prórroga de que se trata; que ello resulta del entendido de que la fijación de este plazo evitaría tener procesos inconclusos por largo tiempo, proporcionando celeridad y terminación a la respuesta requerida ante una queja presentada;

CONSIDERANDO: Que, asimismo, la concesionaria **ORANGE DOMINICANA, S. A.** presentó en sus comentarios lo siguiente:

“Proceso Pre-Conciliatorio y Conciliación:

9. La propuesta reglamentaria de la Resolución No. 25-05 establece en el Artículo 21 un mecanismo pre-conciliatorio por intermedio de la GDCPC, y luego en su Artículo 22 establece el procedimiento de la conciliación.

10. Estamos de acuerdo que la promoción de un acuerdo amistoso es más productiva para ambas partes. Ahora bien, también nos preocupa que estos mecanismos sean usados para extender innecesariamente la solución definitiva de la queja. Tal y como lo estableció el INDOTEL en uno de los considerandos de la Res. 25-05, un proceso largo tiene un riesgo grave para la prestadora en vista de que si el consumo es mantenido, existe la incertidumbre a lo largo del proceso del Recurso de Queja sobre si la prestadora podrá o no colectar la prestación acumulada.

11. Para la prestadora es muy importante asegurar la satisfacción del cliente, visto que el usuario tiene la opción de optar por solicitar los servicios de la competencia. En consecuencia, al momento de dar respuesta al usuario sobre su reclamación, la prestadora siempre tendrá el interés en asegurar la satisfacción del usuario, dentro de la medida de lo factible. Por lo tanto, la prestadora por naturaleza siempre tendrá interés en dar una solución rápida.

12. Entendemos el procedimiento propuesto por los Artículos 21 y 22 puede conllevar a que se extienda el proceso de solución de conflictos entre prestadoras y usuarios. Por lo tanto, Orange Dominicana sugiere que se revise el mismo, con el objetivo de simplificar el procedimiento conciliatorio y asegurar la celeridad del mismo”.

CONSIDERANDO: Que en la modificación del Reglamento colocada en consulta pública por este Consejo Directivo no se establece un proceso pre-conciliatorio, sino que lo establecido en el artículo 21 es un proceso de conciliación voluntario que surgirá luego de haber obtenido la respuesta de la Prestadora recurrida y, en consecuencia, el artículo 22 establece el procedimiento a seguir por las partes y el **INDOTEL** en caso de que las partes opten por la vía de la conciliación. Sin embargo este Consejo Directivo al analizar el tema determina la fusión de los artículos 21 y 22 de la propuesta reglamentaria, a los fines de facilitar su comprensión y entendimiento

CONSIDERANDO: Que, por otro lado, **ORANGE DOMINICANA, S. A.** presentó entre sus comentarios lo siguiente:

“Adicionalmente, solicitamos que se vuelva a introducir el texto del Artículo 35.1 de la Resolución del Consejo Directivo No. 001-02 que establece:

35.1. En cualquier estado o instancia en que se encuentre el procedimiento, las partes podrán arribar a un acuerdo transaccional respecto de las pretensiones y/o reclamaciones de que se trate, debiendo levantarse acta de dicha conciliación. En el acta se hará constar las informaciones y particularidades que individualicen el recurso transado y la forma en que se ejecutarán las medidas que se deriven de dicho acuerdo.’

Este texto debe de mantenerse íntegro, en vista de que permite a las partes llegar a un acuerdo en cualquier momento del proceso. De hecho la efectividad de esta disposición fue resaltada por el INDOTEL cuando establece en uno de los considerandos de la Resolución No. 25-05: “Que, en el transcurso de la aplicación del Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, se ha podido observar que existe la posibilidad de que las partes agoten un proceso conciliatorio, con la finalidad de buscar una solución amigable al conflicto, previo el apoderamiento de los Cuerpos Colegiados”.

CONSIDERANDO: Que el Consejo Directivo procedió a evaluar el comentario realizado entendiendo acertado acoger la propuesta realizada de introducir nuevamente dicho párrafo, visto que el mismo no alteraría el espíritu de lo planteado en el Reglamento y viene a reforzar el carácter de definitivo de los acuerdos arribados entre las partes, los cuales deben tomar precedencia en todo conflicto, de conformidad con las disposiciones del derecho común;

CONSIDERANDO: Que la concesionaria **ORANGE DOMINICANA, S. A.** también presentó entre sus comentarios lo siguiente:

“Por otro lado, a fines de que la conciliación constituya un mecanismo efectivo de resolución de conflicto y no se tergiverse el mismo con el objetivo de alargar el proceso, recomendamos que el acuerdo amistoso constituya la decisión final sobre el Recurso de Queja o reclamación.

15. En ese sentido, Orange Dominicana S.A. entiende que es necesario que el Reglamento debe de establecer claramente que si las partes han arribado a un acuerdo amigable, se deberá levantar la debida acta, y el mismo tendrá carácter de ejecutorio. En consecuencia, la reclamación o Recurso de Queja se considerará como caso solucionado y resuelto”.

CONSIDERANDO: Que después de haber estudiado la presente observación, el Consejo Directivo acoge la misma, tomando en cuenta que en el momento en que se utiliza “la conciliación” como método alternativo de controversias, las partes optan por una vía de solución del conflicto, por lo que el resultado de este proceso debe tener carácter obligatorio y definitivo para las partes;

CONSIDERANDO: Que, sobre este mismo punto, **ORANGE DOMINICANA, S. A.** presentó entre sus comentarios a la modificación propuesta por Resolución No. 025-05, lo siguiente:

“Asimismo, en caso de irrespeto por una de las partes del acuerdo amigable, el incumplimiento deberá conllevar la sanción de reparación la falta o descargar a la otra parte de responsabilidad. Entendemos que es de suma importancia para el éxito de la fase conciliatoria, que se aclare lo anterior en el Reglamento, por lo que proponemos la siguiente redacción:

En caso de que las partes hayan llegado a un acuerdo amistoso durante cualquier parte del proceso, la parte afectada se podrá apoderar al Cuerpo Colegiado para que conozca y falle sobre el incumplimiento de dicho acuerdo.”

CONSIDERANDO: Que acoger la sugerencia avanzada por la prestadora en cuestión, supondría desvirtuar las vías de ejecución establecidas en el derecho común para exigir el cumplimiento de un acuerdo, como lo constituye el compromiso resultante de un procedimiento conciliatorio; que, para mayor claridad, sin embargo, el Consejo Directivo ha procedido a unificar los artículos 21 y 22 de la propuesta reglamentaria de que se trata, de manera que el proceso se vea simplificado en su aplicación y comprensión;

CONSIDERANDO: Que **ORANGE DOMINICANA, S. A.**, presentó entre sus comentarios a la Resolución No. 025-05, lo siguiente:

“C. Clasificación de Casos

17. Conforme la propuesta reglamentaria se pretende establecer la siguiente clasificación de casos:

- A) Casos de Quejas*
- B) Casos de Denuncias*
- C) Casos de Información*

18. En relación a lo establecido en el Artículo 38 concerniente al manejo de los casos de quejas, no nos queda claro la diferencia entre el proceso a ser seguido para el caso de quejas y los recursos de quejas. A nuestro entender, ambas categorizaciones abarcarían los mismos tipos de reclamos ocasionando una dualidad de procesos. En ese sentido, con los fines de aclarar la confusión, sugerimos eliminar todo lo relativo al proceso de casos de quejas y mantener el proceso establecido para manejo de reclamaciones y recurso de queja”.

CONSIDERANDO: Que luego de haber analizado dicha observación, el Consejo Directivo rechaza la propuesta realizada por **ORANGE**, dado que basta examinar el contenido de los artículos relativos al procedimiento para los Casos de Queja (CQ) y los Recursos de Quejas (RDQ), para palpar las diferencias allí establecidas; a saber:

Caso de Queja (CQ): es el requerimiento interpuesto por el usuario titular o su representante autorizado por ante el Centro de Asistencia a los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (CAU), ante la violación de una de las

disposiciones establecidas en el presente Reglamento, así como de lo dispuesto en el Reglamento Orgánico Funcional de los Cuerpos Colegiados, y;

(t) *Recurso de Queja (RDQ)*: Son las reclamaciones interpuestas por los usuarios ante el INDOTEL, a través del Centro de Asistencia a los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (CAU), en torno al servicio que mantiene contratado con una determinada prestadora

Que, como puede verificarse, el Caso de Queja se refiere a una inconformidad del usuario respecto del cumplimiento de una de las obligaciones establecidas en este Reglamento o algunas de las disposiciones legales que le sustentan, mientras que el RDQ constituye una reclamación formal, sujeta a las disposiciones de atención y respuesta en plazos y forma determinadas por la prestadora recurrida, relacionada con el servicio que el usuario ha contratado con dicha prestadora;

CONSIDERANDO: Que, asimismo, **ORANGE DOMINICANA, S. A.** ha realizado la siguiente observación al presente Reglamento:

“Por igual, sugerimos una revisión respecto del resto del Capítulo X. En específico, el Artículo 39.3 establece un procedimiento bastante corto y cuestionable a la luz de la ley en lo que se refiere a debido proceso y atribuciones de la GDCPC. Asimismo, el Artículo 40 no especifica cómo el CAU va a proceder con los casos de información, lo cual, deja incertidumbre acerca del manejo de dichos casos por las partes afectadas”.

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo entiende prudente los plazos establecidos en la propuesta reglamentaria en torno al manejo de los Casos de Queja, sin que tampoco pueda verificarse discrecionalidad alguna, toda vez que el procedimiento contemplado se encuentra establecido por la vía reglamentaria, así como las propias atribuciones de la Gerencia de Defensa de la Competencia y Protección al Consumidor, que, por igual, el manejo de los Casos de Información comportan, como su definición lo indica, la obligación del Centro de Atención al Usuario (CAU) de proporcionar al usuario o consumidor de los servicios las orientaciones e informaciones que éste requiera, ya sea en torno a sus derechos y deberes, o bien sea respecto del funcionamiento y oferta del mercado de las telecomunicaciones; que, visto lo anterior, procede desestimar el comentario de la prestadora en cuestión por las razones antes especificadas;

CONSIDERANDO: Que **ORANGE DOMINICANA, S. A.** presentó entre sus comentarios a la Resolución No. 025-05, lo siguiente:

“20. Orange Dominicana entiende que en aras de preservar el derecho de defensa sugerimos que se incluya en las definiciones de caso de denuncia y caso de queja la siguiente modificación:

“... (CAU), ante la alegada violación...”

“(ch) Caso de Denuncia (CD): Requerimiento interpuesto por el usuario titular o su representante autorizado por ante el Centro de Asistencia a los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (CAU), ante la alegada la violación a una de las disposiciones establecidas en las resoluciones, reglamentos o mandatos del INDOTEL.” (El resaltado es nuestro.)

“(e) Caso de Queja (CQ): Requerimiento interpuesto por el usuario titular o su representante autorizado por ante el Centro de Asistencia a los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (CAU), ante la alegada violación de una de las disposiciones establecidas en el presente Reglamento, así como

de lo dispuesto en el Reglamento Orgánico Funcional de los Cuerpos Colegiados.” (El resaltado es nuestro.)”

CONSIDERANDO: Que luego de analizar el comentario realizado, el Consejo Directivo, acoge la propuesta realizada en el entendido de que la misma colabora con un mayor esclarecimiento de lo que se ha querido plantear en el Reglamento y no perjudica el fondo del mismo;

CONSIDERANDO: Que, asimismo, **ORANGE DOMINICANA, S. A.** expuso dentro de sus comentarios, lo siguiente:

“La Resolución No. 25-05 propone la siguiente reformulación:

(q) Reclamación (queja o reclamo): Requerimiento que podrá interponer el usuario titular o su representante autorizado ante la prestadora para manifestar su inconformidad o queja por cualquier situación relativa a los servicios públicos de telecomunicaciones contratados; igualmente para los fines del presente reglamento se entiende como reclamación cualquier código, numeración o número de control dado por la Prestadora ante un requerimiento, solicitud o reporte presentado por el usuario titular o su representante autorizado. (El resaltado es nuestro.)

Entendemos que esta definición es muy amplia y podría llevar a confusión y distorsión del procedimiento establecido para interponer las quejas o reclamos. Orange Dominicana S.A. al atender sus clientes le asigna un número el cual puede corresponder a solicitud de información, solicitud de un servicio, así como una queja, entre otros. Por lo tanto, si el órgano regulador aplicara dicha definición tan amplia, se podría dar el caso donde el usuario recurra al CAU con un número correspondiente a otra solicitud, sin haber cumplido con el primer paso establecido por el Reglamento de elevar la queja ante la prestadora para comunicar su inconformidad.

Orange Dominicana S. A. propone que la definición de reclamación mantenga el texto establecido por la Res. 001-02 que reza:

Reclamación (queja o reclamo): Requerimiento que podrá interponer el usuario titular ante la prestadora para manifestar su inconformidad o queja por cualquier situación relativa a los servicios públicos de telecomunicaciones contratados;”

CONSIDERANDO: Que luego de analizar el comentario realizado, el Consejo Directivo no acoge la presente observación, en virtud de que al usuario contar con una numeración de la prestadora, se demuestra que no obstante haya sido a modo de reclamación, el usuario ha presentado su caso ante la prestadora, otorgándosele a ésta un plazo prudente (de 30 ó 20 días calendario según corresponda) para dar la respuesta o solución del mismo; que, asimismo, conviene puntualizar que en aquellos casos en que un usuario reclama la reparación de una avería, las prestadoras obligan al usuario a agotar una primera etapa de “reporte de avería”, teniendo el usuario que esperar un plazo de promesa de atención del “reporte”, para que luego, vencido el plazo del reporte, deba asentar un reclamo y le asignen un número de reclamación; que, igual ocurre en cuanto a la clasificación de la numeración no resulta opcional para el usuario, sino que queda a merced del representante que le atiende y en repetidas ocasiones, al facilitarle una numeración o código, el usuario entiende que es su número de reclamo y, sin embargo, se trata de un número de “insatisfacción”, requiriendo entonces, volver a contactar a la prestadora y exigir un número de reclamo, para entonces esperar nuevamente el vencimiento de los plazos;

CONSIDERANDO: Que el siguiente comentario depositado por **ORANGE DOMINICANA, S. A.** a las modificaciones propuestas por la Resolución No. 025-05, expresa:

“(w) Representante autorizado: Persona que, sin ser el propietario de un determinado servicio de telecomunicaciones, ha sido autorizada mediante documentación emitida y firmada por el usuario titular del referido servicio, para representarle, como si fuera él mismo, en todos los actos legales que contempla este Reglamento.”

Orange Dominicana S.A. sugiere una revisión de la definición de “representante autorizado” a fines de evitar casos de fraude o robo de identidad. La Resolución No. 25-05 propone una modificación que establece que el representante del usuario titular podrá entrar en todos los actos de orden jurídico previstos por este Reglamento. En ese sentido, solicitamos una revisión de la propuesta a fines de establecer claramente la documentación para la representatividad. A estos fines Orange Dominicana S.A. propone el siguiente texto:

(w) Representante autorizado: Persona que, sin ser el usuario titular de un determinado servicio de telecomunicaciones, ha sido autorizada mediante poder legalizado para representar al usuario titular del referido servicio. El poder legalizado deberá estar acompañado por copia de la cédula de identificación y electoral o pasaporte del usuario titular y de la persona a quien se le otorga la representación”.

CONSIDERANDO: Que luego de haber evaluado lo propuesto por **ORANGE DOMINICANA, S. A.**, el Consejo Directivo no acoge la observación, en virtud de los principios que sustenta el procedimiento contemplado en el Reglamento Orgánico Funcional de los Cuerpos Colegiados, son la simplicidad y la celeridad, según el cual, el procedimiento se realiza con el menor número de formalidades, asegurando la adecuada protección de los derechos de las partes involucradas, procurando que las actividades procesales se realicen diligentemente y dentro de los plazos establecidos;

CONSIDERANDO: Que **ORANGE DOMINICANA, S. A.**, expuso en sus comentarios, lo siguiente:

“Sugerencias

23. A lo largo del reglamento se hace uso del término “Consejo Directivo” y “Consejo Directivo del INDOTEL”. Para fines de claridad sugerimos que se incluya en las definiciones:

Consejo Directivo: Se referirá al Consejo Directivo del INDOTEL”.

CONSIDERANDO: Que la sugerencia realizada colabora con el enriquecimiento del texto del Reglamento, por lo que este Consejo Directivo incluirá la misma en la versión final del Reglamento que se aprueba mediante esta Resolución;

CONSIDERANDO: Que, asimismo, **ORANGE DOMINICANA, S. A.** expuso en sus comentarios, lo siguiente:

“El Reglamento establece:

28.2 La comparecencia personal podrá ordenarse de oficio o a requerimiento de una de las partes.”

Entendemos necesario a fines de garantizar la eficiencia del proceso y al mismo tiempo permitir que las partes organicen sus respectivas agendas a fines de poder asegurar la comparecencia de ambas partes, se debe de establecer un plazo mínimo de notificación para que las partes comparezcan. En ese sentido, Orange Dominicana S.A. propone un plazo de dos (2) días calendarios”.

CONSIDERANDO: Que el Consejo Directivo luego de evaluar la presente observación, entiende que la misma resulta improcedente en este proceso, toda vez que una vez apoderados los Cuerpos Colegiados, son éstos los facultados, de acuerdo al Reglamento Orgánico Funcional, de establecer los plazos para cada acto procesal;

CONSIDERANDO: Que, por último, **ORANGE DOMINICANA, S. A.** presentó entre sus comentarios lo siguiente:

“El Reglamento establece:

36.1. La decisión emanada de los Cuerpos Colegiados, homologada por el Consejo Directivo, será notificada por la Secretaría de los Cuerpos Colegiados a las partes interesadas, mediante carta con acuse de recibo o carta por correo certificado.

Recomendamos establecer un plazo dentro del cual la Secretaría de los Cuerpos Colegiados notifique la decisión a las partes interesadas”;

CONSIDERANDO: Que el Consejo Directivo luego de analizar la propuesta realizada por la prestadora en cuestión, no acoge dicha petición, en el entendido de que entre la recepción de la decisión y la notificación existe un procedimiento de homologación por parte del Consejo Directivo, para lo cual, tanto el esquema anterior del Reglamento como la propuesta de modificación establecen plazos determinados;

CONSIDERANDO: Que, por su parte, **ALL AMERICA CABLES & RADIO, INC.- DOMINICAN REPUBLIC/CENTENNIAL DOMINICANA**, presentó en sus comentarios generales a la propuesta de modificación del Reglamento lo siguiente:

“Séptimo Considerando. Entendemos que debe ser eliminado. Si bien el plazo de treinta (30) días calendario establecido en el Artículo 11.1 del Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en lo adelante, el “Reglamento”), para la prestadora dar respuesta a la reclamación presentada por el usuario, pudiera resultar, en algunas ocasiones, un plazo amplio u holgado, lo cierto es que en la generalidad de los casos resulta todo lo contrario, es decir, que dicho plazo resulta insuficiente, o a lo menos, justo y adecuado para dar una respuesta efectiva, dependiendo obviamente de la complejidad que revista el tipo de reclamo realizado por el usuario.

A modo de ejemplo, cuando un usuario presenta una reclamación ante su prestadora cuestionando la facturación de llamadas realizadas utilizando el servicio de Roaming, o no reconociendo el consumo de minutos o la realización de llamadas utilizando dicho servicio, los documentos y las informaciones que deberá recolectar, organizar y analizar la prestadora para concluir de manera exitosa la investigación del caso, muchas veces ni siquiera dependen de ella misma, y son documentos, reportes e

informaciones que deberá solicitar y tramitar con Carriers Internacionales que no siempre tienen disponible dichas informaciones de manera inmediata.

Al momento de establecer un plazo razonable para la prestadora dar respuesta a los reclamos presentados por sus usuarios, se debe tomar en cuenta todo, desde la reclamación más simple y sencilla, hasta las más serias y complejas, máxime cuando, como dijimos anteriormente, los casos sencillos son la minoría y casi siempre se resuelven antes de asentarse una reclamación formal del usuario”.

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo ha tenido la oportunidad de evaluar los comentarios sobre este mismo aspecto depositados por las concesionarias **TRICOM, S. A., TCN DOMINICANA, S. A. y ORANGE DOMINICANA, S. A.** y, al no aportarse elementos adicionales al debate del tema en los comentarios avanzados por la prestadora **CENTENNIAL DOMINICANA**, procede incorporar en este punto el razonamiento y decisión precedentemente expuestos de este Consejo sobre el particular;

CONSIDERANDO: Que, por su parte, **ALL AMERICA CABLES & RADIO, INC.-DOMINICAN REPUBLIC/CENTENNIAL DOMINICANA** presentó en sus comentarios a la Resolución No. 025-05, lo siguiente:

“Octavo Considerando. Entendemos que debe ser eliminado. El plazo de quince (15) días calendario establecido en el Artículo 9.1 del Reglamento para el usuario presentar válidamente su reclamación ante la prestadora de los servicios de telecomunicaciones por él contratados, lejos de resultar por lo general un plazo corto que contribuye a que el usuario pierda el derecho al asentamiento de su reclamo, como erróneamente se afirma, ha resultado ser un plazo idóneo para tales fines. Basta con buscar en las estadísticas el porcentaje de Recursos de Queja que hayan sido declarados inadmisibles por la prescripción del plazo para el usuario interponer válidamente su reclamación ante la prestadora.

Además, dada las facilidades, los sistemas y los recursos tecnológicos con los que cuentan las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones para el asentamiento y registro de reclamaciones, los usuarios, en casi la totalidad de los casos, pueden perfectamente formalizar una reclamación ante su prestadora hasta por vía telefónica, de modo que ni siquiera el hecho de que un usuario resida en una localidad distante o alejada del domicilio de su prestadora o de cualquiera de sus establecimientos comerciales o puntos de venta, justifica que en el plazo de quince (15) días calendario el usuario no pueda presentar oportunamente su reclamación ante la prestadora. Cualquier plazo superior constituiría una sobreprotección de los derechos del usuario.

A modo de ilustración, la revisión y el análisis de los cargos y consumos reflejados en una factura, que son por lo general el tipo de reclamo presentado por el usuario ante su prestadora, puede y debe realizarse fácilmente dentro del plazo de quince (15) días calendario, sin contar los días adicionales que tiene el usuario desde el día en que recibe la facturación y el día en que debe realizar el pago de la misma, que por lo general son unos diez (10) días calendario adicionales, para un total de veinticinco (25) días calendario para el usuario presentar válidamente su reclamación ante la prestadora”.

CONSIDERANDO: Que, tal como sucede en el caso anterior, la solicitud de la prestadora **CENTENNIAL DOMINICANA** ha sido ya evaluada por este Consejo al serle presentada por otras partes dentro del proceso de consulta pública de que se trata y resuelta en un punto previo de esta decisión, razonamientos que son también

incorporados por referencia para dar respuesta a las inquietudes de la concesionaria de que se trata;

CONSIDERANDO: Que **ALL AMERICA CABLES & RADIO, INC. - DOMINICAN REPUBLIC/CENTENNIAL DOMINICANA**, presentó en sus comentarios a la Resolución No.025-05, lo siguiente:

“Noveno Considerando. Entendemos que debe ser eliminado por las mismas razones y motivos expuestos en el comentario anterior para el Octavo Considerando. El plazo de diez (10) días calendario establecido por el Artículo 16.1 del Reglamento para el usuario elevar su Recurso de Queja por ante el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), a través del Centro de Asistencia a los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (CAU), en la práctica ha resultado ser efectivo y suficiente, inclusive hasta por las mismas facilidades otorgadas por el CAU al usuario, a quien le permite perfectamente formalizar su Recurso de Queja “de manera personal, por la vía telefónica, por facsímil o por correo electrónico”, por lo que no es cierto que dicho plazo en muchas ocasiones haya resultado escaso, y mucho menos por razones de distancia, ni contribuye en modo alguno a que el usuario pierda su derecho a incoar un Recurso de Queja por ante el INDOTEL”.

CONSIDERANDO: Que, al tratarse de un comentario ampliatorio al contenido en el párrafo anterior, la respuesta aplicable por parte de este Consejo Directivo debe ser la misma que aquella ofrecida en el razonamiento anterior en torno al tema;

CONSIDERANDO: Que **ALL AMERICA CABLES & RADIO, INC.-DOMINICAN REPUBLIC/CENTENNIAL DOMINICANA** presentó el siguiente comentario:

“Décimo Considerando. Entendemos que debe ser modificado. Si bien es cierto que generalmente las prestadoras cuentan con mayores y mejores recursos humanos, tecnológicos y económicos que los usuarios, no es verdad que por tales motivos las prestadoras pueden sujetarse con mayor facilidad a los plazos establecidos por el Reglamento, y mucho menos, con las propuestas de modificación que plantean una reducción en la duración de dichos plazos. Esto tiene una razón muy sencilla:

Aunque legalmente la carga de la prueba recae sobre el usuario en virtud de la aplicación del derecho común (Artículo 1315 del Código Civil de la República Dominicana), en materia de reclamaciones y Recursos de Queja presentados por un usuario de servicios de telecomunicaciones en contra de su prestadora, es a esta última a la que el INDOTEL y sus órganos internos encargados de la aplicación del Reglamento, exigen mayor número y cantidad de pruebas, informaciones, documentos los cuales la prestadora debe investigar, obtener, analizar y producir, de manera que la supuesta desigualdad en los plazos que el INDOTEL intenta salvaguardar, no es tal. Bajo este falso predicamento se intenta y ha querido justificar la propuesta de modificación del Reglamento para aumentar abusivamente y en perjuicio de las prestadoras los plazos otorgados a los usuarios para ejercer sus derechos y acciones, y como si fuera poco, para también reducir los plazos otorgados a las prestadoras para ejercer su sagrado derecho de defensa”.

CONSIDERANDO: Que el Consejo Directivo luego de ponderar lo planteado, entiende que dicha observación no procede, dado que el procedimiento establecido para la reclamación por parte de los usuarios es caracterizado por ser un procedimiento que prioriza la celeridad, la simplicidad y la economía de actos procesales; principios éstos que se encuentran establecidos de manera expresa en

el artículo 17 del Reglamento Orgánico Funcional de los Cuerpos Colegiados del INDOTEL;

CONSIDERANDO: Que **ALL AMERICA CABLES & RADIO, INC.-DOMINICAN REPUBLIC/CENTENNIAL DOMINICANA**, presentó en sus comentarios a la Resolución No. 025-05, lo siguiente:

“Artículo 1. Definiciones del reglamento.-

(h) Cuerpos Colegiados:

Entendemos que debe añadirse lo siguiente: “(h) Cuerpos Colegiados: Órgano colegiado que tiene la atribución legal de conocer y resolver las diferencias que sean sometidas por el usuario o la prestadora de los servicios públicos de telecomunicaciones.”.

Si bien es cierto que en la práctica resulta difícil encontrar algún Recurso de Queja que haya sido promovido y sometido al INDOTEL por una prestadora, no menos cierto es que en apego a las funciones de dicho órgano regulador como ente imparcial de velar por la protección de los intereses tanto del usuario como de las prestadoras, debería establecerse un criterio de igualdad y trato no discriminatorio, y permitir que una prestadora pueda también incoar un Recurso de Queja ante una eventual violación cometida por un usuario de cualesquiera de las obligaciones que le son impuestas en virtud el presente Reglamento, ya sea por el incumplimiento de sus obligaciones de pago, incumplimiento de su obligación de no revender o comercializar el servicio contratado sin la autorización de su prestadora, entre otras posibles violaciones o incumplimientos que podría perfectamente cometer un usuario”.

CONSIDERANDO: Que aún cuando la Constitución de la República en su artículo 8 numeral 5 establece el principio de igualdad de todos ante la ley, por lo que las leyes deben ser aplicadas a todos sin distinción alguna, en el caso que nos ocupa, el legislador ha sido claro en cuanto a su intención al momento de establecer el procedimiento de solución de controversias de que se trata, dado que el artículo 79 de la Ley dispone claramente que el reglamento que nos ocupa será aquel llamado a crear los mecanismos de solución de controversias y protección al usuario ante los cuerpos colegiados, de lo que se deduce que esta instancia tiene como finalidad tutelar los derechos de los usuarios en sus relaciones con las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones; que, en apoyo al razonamiento anterior, procede desestimar la solicitud de la prestadora **CENTENNIAL DOMINICANA** en el sentido de que se permita la presentación de reclamos de las prestadoras en contra de los usuarios y su solución ante los cuerpos colegiados;

CONSIDERANDO: Que **ALL AMERICA CABLES & RADIO, INC.-DOMINICAN REPUBLIC/CENTENNIAL DOMINICANA** presentó en sus comentarios, lo siguiente:

“Derechos del usuario:

Numeral 9: Consideramos que debe añadirse lo siguiente: “9. Derecho a la confidencialidad de la información individual que surja en su relación con su prestador, salvo orden escrita de autoridad judicial competente.

Aunque puede fácilmente inferirse, no se ha definido con exactitud quién es la “autoridad competente” para vulnerar este derecho de confidencialidad del que actualmente gozan los usuarios, ni se ha definido si dicha autoridad debe ser judicial o administrativa. En virtud de lo establecido por el Numeral 6 del Artículo 1 de la Resolución No.2043-2003, emitida por la Suprema Corte de

Justicia en fecha 13 de noviembre del año 2003, que contiene el Reglamento sobre la Autorización Judicial para la Vigilancia e Interceptación Electrónica de Comunicaciones, la autoridad judicial competente para aprobar la interceptación de las telecomunicaciones lo es el Juez de la Instrucción, previa solicitud por parte del Magistrado Procurador Fiscal territorialmente competente, por lo que consideramos que en los casos relativos a la divulgación de informaciones y datos personales de un usuario de servicios públicos de telecomunicaciones, debería ser dicho funcionario el competente para aprobar y autorizar tal divulgación”;

CONSIDERANDO: Que en el caso que nos ocupa, el comentario de **CENTENNIAL DOMINICANA** busca la definición de la llamada “autoridad competente” para solicitar determinadas informaciones a las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones; que, al tratarse de un proceso de consulta pública abierto con motivo de las modificaciones que este órgano regulador pretende introducir al Reglamento de Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras, mal podría pretenderse que las informaciones resultantes de ese proceso sólo puedan ser requeridas por un Juez de la Instrucción, quien no forma parte del proceso y está llamado a tutelar, de conformidad con lo establecido en las leyes especiales y en la propia reglamentación del **INDOTEL** y la Suprema Corte de Justicia, aquellas actuaciones que vendrían a constituir la excepción del principio de inviolabilidad de las telecomunicaciones; que, en el caso que nos ocupa, existen una serie de informaciones que tendrán que ser solicitadas por las instancias administrativas de solución de disputas del **INDOTEL**, como es el caso de los propios Cuerpos Colegiados, su Secretaría y los funcionarios que participarán en el proceso conciliatorio que se establece; que, asimismo, en virtud de lo dispuesto por el Código Procesal Penal de la República Dominicana, instituido mediante la Ley No. 76-02, corresponde al Ministerio Público, como responsable de la investigación penal, requerir aquellas informaciones relacionadas con las diligencias previas del proceso acusatorio, por lo que mal acoger este Consejo Directivo la limitante expuesta por la prestadora **CENTENNIAL DOMINICANA**; que, para el caso de que se trata en este Reglamento, se entenderá por autoridad competente a los Cuerpos Colegiados del **INDOTEL** en el curso de su apoderamiento, así como la Gerencia de Defensa de la Competencia y Protección al Consumidor durante el proceso conciliatorio o las fases previas al apoderamiento formal de un Cuerpo Colegiado, pero siempre en el curso del conocimiento de un Recurso de Queja;

CONSIDERANDO: Que **ALL AMERICA CABLES & RADIO, INC.-DOMINICAN REPUBLIC/CENTENNIAL DOMINICANA** presentó en sus comentarios a la Resolución No. 025-05, que pone en consulta pública las modificaciones pretendidas al Reglamento de Solución de Controversias entre los Usuarios y Prestadoras, lo siguiente:

“Numeral 11: La redacción propuesta consagra el “el derecho a no pagar la porción de la factura sujeta a reclamo”, consideramos que para mayor claridad debe complementarse con una coetilla similar a la siguiente: “hasta la solución definitiva del proceso por ante la prestadora, el CAU y/o los Cuerpos Colegiados según aplicare.”

En la práctica, el carácter general de la redacción vigente ha conllevado al malentendido por parte de los usuarios de que el registro de una reclamación les exime de sus obligaciones de pago generadas por el consumo de servicios de telecomunicaciones provistos por la prestadora”.

CONSIDERANDO: El Consejo Directivo considera como válida la observación realizada por la prestadora **CENTENNIAL DOMINICANA**, acogiendo la misma con modificaciones, en virtud de que el término que dice por ante la prestadora, el CAU

y/o los Cuerpos Colegiados se sustituirá por ante cualquier instancia del proceso de solución de la controversia:

CONSIDERANDO: Que **ALL AMERICA CABLES & RADIO, INC.-DOMINICAN REPUBLIC/CENTENNIAL DOMINICANA** presentó en sus comentarios, lo siguiente:

“Numeral 12: En el caso de algunos equipos terminales y/o de transmisión se requiere mantener ciertas especificaciones de temperatura, niveles de humedad, configuración y aislamiento de los componentes internos de los mismos, informaciones que son puestas en conocimiento del usuario en el momento de la instalación y aceptación conforme de un servicio de telecomunicaciones. Cuando estas especificaciones no son observadas por el usuario intencionalmente o por negligencia, generando una avería los gastos generados por la aplicación de mantenimiento correctivo deben correr por cuenta del mismo”.

CONSIDERANDO: Que luego de examinar dicho comentario, el Consejo Directivo ha determinado que dicha observación sugerida está contemplada en el artículo 1, literal o), del Reglamento, el cual se refiere a las obligaciones del usuario, por lo que procede a desestimar la sugerencia planteada;

CONSIDERANDO: Que **ALL AMERICA CABLES & RADIO, INC.-DOMINICAN REPUBLIC/CENTENNIAL DOMINICANA** presentó en sus comentarios, lo siguiente:

“Numeral 13: Consideramos que debe añadirse lo siguiente: “13. Derecho a la no suspensión del servicio, por parte de la prestadora, mientras dure el proceso de reclamación, salvo que dicha suspensión se fundamente en causas ajenas y distintas a las situaciones, deudas o inconformidades sujetas al reclamo del usuario.

En la generalidad de los casos el usuario, mientras se procesa y tramita su reclamación ante la prestadora, no da cumplimiento a las disposiciones establecidas en los Artículos 12.3 y 12.3.1 del actual Reglamento, que obligan al usuario a pagar a título de abono a cuenta, cualquier valor pendiente de pago que exista al margen del monto reclamado, así como a pagar cualquier consumo de servicios que se haya realizado con posterioridad al reclamo. De modo que, debe ser un derecho de la prestadora el suspender el servicio del usuario si además o aparte del monto reclamado, existen deudas o causas suficientes que motiven una suspensión. De lo contrario, sería muy fácil para un usuario posponer indefinidamente sus obligaciones de pago, justificando su posición en cualquier reclamo que haya presentado ante su prestadora, sin importar lo insignificante que sea o lo mal fundamentado que esté”.

CONSIDERANDO: Que el Consejo Directivo entiende que la observación realizada debe ser tomada en cuenta, ya que el Reglamento busca salvaguardar los derechos tanto de las prestadoras como de los usuarios; que, sobre el particular, este Consejo ha clarificado la redacción de que se trata, como forma de hacerla más equilibrada y justa para los actores del mercado de las telecomunicaciones;

CONSIDERANDO: Que, asimismo, **ALL AMERICA CABLES & RADIO, INC.-DOMINICAN REPUBLIC/CENTENNIAL DOMINICANA** presentó entre sus comentarios a la Resolución No. 025-05, lo siguiente:

“j) Derechos de la Prestadora:

Numeral 4: Entendemos que es necesario añadir lo siguiente: “4. Derecho a desconectar de sus redes al usuario, ilegalmente conectado, que estuviere

dando un uso al servicio distinto a los fines para el cual fue contratado, que estuviere dando un uso al servicio ilícito, fraudulento o contrario a las leyes, el orden público y las buenas costumbres, o que haya incumplido con sus obligaciones de pago en los términos acordados respecto de las deudas o montos no sujetos a reclamo. La prestadora no comprometerá su responsabilidad al desconectar de sus redes al usuario por cualquiera de las causas enumeradas anteriormente.”

El incumplimiento de las obligaciones de pago por parte del usuario, de aquellas deudas o montos reconocidos y no sujetos a reclamo, debe necesariamente ser considerado como una causal de suspensión del servicio por parte de la prestadora sin comprometer con ello su responsabilidad, a los fines de evitar que las deudas del usuario continúen incrementándose de manera desproporcionada, tornándolas eventualmente en deudas incobrables”;

CONSIDERANDO: Que la mencionada observación es acogida con modificaciones, ya que este Consejo Directivo entiende que antes de proceder a la desconexión de un servicio público de telecomunicaciones se debería establecer la necesidad de que la razón para la desconexión sea debidamente comprobada, por lo que se procederá a incorporar un numeral que contemple este punto, en el Reglamento adjunto a la presente Resolución;

CONSIDERANDO: Que **ALL AMERICA CABLES & RADIO, INC.-DOMINICAN REPUBLIC/CENTENNIAL DOMINICANA** presentó el siguiente comentario al artículo 1:

“ñ) Obligaciones del usuario:

Numeral 3: La redacción actual es muy propia para el caso de servicios de telefonía alámbrica, servicios dedicados de voz y datos. Debería revisarse y ajustarse el articulado, de manera que los usuarios de servicios inalámbricos eliminen la práctica de alterar los sistemas operativos, aplicaciones y configuración del equipo terminal móvil programado por la prestadora para que interactúe con su red”.

CONSIDERANDO: El Consejo Directivo acoge la observación, en el entendido de que la misma aplica a lo que se pretende con la aplicación del Reglamento, por lo que se procederá a incorporar la idea en el articulado;

CONSIDERANDO: Que **ALL AMERICA CABLES & RADIO, INC.-DOMINICAN REPUBLIC/CENTENNIAL DOMINICANA**, presentó en sus comentarios, lo siguiente:

“t) Recurso de Queja (RDQ):

Entendemos que debe añadirse lo siguiente: (t) Recurso de Queja (RDQ): Son las reclamaciones interpuestas por los usuarios o las prestadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones ante el INDOTEL, a través del Centro de Asistencia a los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (CAU).

Las razones y motivos por los cuales proponemos esta modificación, son los mismos que expusimos para nuestro comentario al Literal (h) del Artículo 1. Es preciso que la prestadora tenga el mismo derecho que tiene el usuario de recurrir al INDOTEL mediante la interposición de un Recurso de Queja, por

eventuales violaciones que haya cometido el usuario a las obligaciones que le son impuestos en virtud del Reglamento.

Si el procedimiento a seguir por las prestadoras para interponer su Recurso de Queja será, al igual que el de los usuarios, a través del actual CAU, habría eventualmente que cambiar el nombre de dicho órgano interno del INDOTEL por Centro de Asistencia en Servicios Públicos de Telecomunicaciones, o en su defecto, establecer un proceso distinto para las prestadoras”.

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo ha razonado precedentemente sobre la indicada solicitud de la prestadora **CENTENNIAL DOMINICANA** en el sentido de que las concesionarias deberían estar en condiciones de recurrir ante el procedimiento establecido en el Reglamento contra aquellos usuarios que hayan violado alguna de las disposiciones de su contrato de servicios, por lo que en apoyo al principio de economía procesal, procede a incorporar por referencia los mismos razonamientos sobre este aspecto que fueron ya analizados precedentemente;

CONSIDERANDO: Que **ALL AMERICA CABLES & RADIO, INC.-DOMINICAN REPUBLIC/CENTENNIAL DOMINICANA** presentó en sus comentarios, lo siguiente:

“z) Usuario titular o cliente:

Literal (z), Artículo 1. Para fines de mejor redacción de este texto, sugerimos tomar lo mejor de la redacción del Reglamento vigente, y lo mejor de la propuesta de modificación, de modo que se lea de la siguiente manera: (z) Usuario titular o cliente: Consumidor de los servicios públicos de telecomunicaciones, que ha suscrito un contrato verbal o escrito con una prestadora, para la provisión de dichos de dichos servicios.

La propuesta de modificación al Reglamento no tomó en cuenta que algunos contratos de servicios de telecomunicaciones sí pueden ser y son en la actualidad celebrados de manera verbal, como por ejemplo, para los servicios de telecomunicaciones inalámbricas prestados en la modalidad de prepago, en los cuales, de acuerdo a una práctica generalizada del sector, no se suscriben o firman contratos ni documentos escritos de ninguna naturaleza”.

CONSIDERANDO: Que en la República Dominicana prima el principio del consensualismo en materia contractual, por lo que la redacción correcta debería ser *“Consumidor de los servicios públicos de telecomunicaciones que ha celebrado un acuerdo con una prestadora, para la provisión de dichos servicios”*; que, al tenor de lo antes dispuesto, este Consejo Directivo acogerá, con modificaciones, la propuesta avanzada por la prestadora en cuestión;

CONSIDERANDO: Que **ALL AMERICA CABLES & RADIO, INC.-DOMINICAN REPUBLIC/CENTENNIAL DOMINICANA** presentó en sus comentarios al artículo 3 de la propuesta de modificación reglamentaria, lo siguiente:

“Artículo 3. Asuntos susceptibles de reclamación.-

3.1: En los últimos meses hemos registrado una creciente tendencia en los usuarios de servicios post-pagos a instruir a la prestadora que la remisión de la factura mensual se realice a una dirección electrónica. En vista de lo anterior, recomendamos la revisión y modificación de la redacción propuesta en lo relativo a la entrega de la factura en el “domicilio del usuario” por un articulado que contemple otros medios y modalidades siempre y cuando sea posible registrar su remisión-recepción según aplicare”.

CONSIDERANDO: Que en el entendido de la validez de las razones anteriormente expuestas por la prestadora, se procede a acoger la observación con modificaciones, por lo que se incorporará en este artículo la siguiente redacción: *“que la factura pueda enviarse por vía electrónica si el usuario así lo hubiere autorizado”;*

CONSIDERANDO: Que **ALL AMERICA CABLES & RADIO, INC.-DOMINICAN REPUBLIC/CENTENNIAL DOMINICANA** presentó en sus comentarios, lo siguiente:

“Capítulo III. Reclamo del usuario por ante la Prestadora.

Artículo 4. De la obligatoriedad del Proceso ante la Prestadora.-

Artículo 4.1. Entendemos que debe sustituirse la palabra “sujeto” por “objeto” y añadirse lo siguiente: “4.1. El usuario que desee reclamar faltas en la provisión del servicio deberá recurrir, en primer término, a la prestadora con la que ha contratado el servicio objeto de reclamación. Dicha prestadora será responsable frente al usuario titular o su representante autorizado y frente al INDOTEL de atender y procesar gratuitamente toda reclamación relativa a la prestación del servicio que le presenten en tiempo hábil, conforme los principios contenidos en el artículo 1 de la Ley, so pena de exponerse a las sanciones establecidas en el Capítulo XIII de la Ley.”.

Hacemos esta propuesta en razón de que no resulta en nada beneficioso ni para las prestadoras ni para el INDOTEL y/o sus órganos internos, el invertir tiempo y recursos tanto humanos como físicos o materiales, el desperdiciar esfuerzos, y el congestionar innecesariamente los procesos establecidos por el Reglamento, con casos, reclamaciones y recursos a todas luces inadmisibles. Inclusive, a través de los Casos de Queja, de Denuncias o de Información propuestos para la modificación del Reglamento, el INDOTEL podrá perfectamente comprobar si se trata o no de casos cuyas posibles o eventuales acciones hayan prescrito”.

CONSIDERANDO: Que las observaciones precedentes han sido acogidas como válidas y se procederá a realizar las modificaciones de forma correspondientes en el cuerpo del Reglamento;

CONSIDERANDO: Que **ALL AMERICA CABLES & RADIO, INC.-DOMINICAN REPUBLIC/CENTENNIAL DOMINICANA** presentó en sus comentarios al artículo 5 de la propuesta reglamentaria, lo siguiente:

“Artículo 5. Reclamo ante la Prestadora.-

5.1 El ejercicio del derecho a iniciar una reclamación por parte del usuario, debe estar condicionado al pago de los valores que no se encuentran en disputa.

La aplicación de las disposiciones del Reglamento que suspenden la exigibilidad del pago respecto de las sumas facturadas objeto de reclamo hasta que el proceso sea decidido, ha conllevado una practica generalizada por parte de usuarios que a partir del registro de la reclamación no proceden con el pago de la proporción de la factura no cuestionada como son los cargos recurrentes aplicables al plan contratado (renta mensual, cuota financiamiento de equipo, inclusiones de miembros, otros).

Independientemente del perjuicio económico directo ocasionado a la prestadora respecto de los cargos generados con anterioridad al reclamo, se suman los consumos posteriores a los mismos.

Artículo 5.1. Proponemos añadir lo siguiente: “5.1. La reclamación podrá ser presentada por: (i) el usuario titular del servicio; o (ii) un representante designado y autorizado por el usuario titular, siempre y cuando mantenga al día sus compromisos y cumpla con sus demás obligaciones de pago respecto de las deudas, montos, balances o cargos ajenos a la reclamación que intenta presentar.”.

Resulta muy fácil para el usuario presentar reclamaciones ante su prestadora por alguna inconformidad con el servicio o con la facturación del mismo, las cuales muchas veces resultan hasta caprichosas e infundadas, pero si se le exige el pago de cualquier obligación pendiente no sujeta al reclamo que desea formalizar, podríamos ir filtrando y trabajando sólo con los casos cuyas pretensiones sean serias y bien fundamentadas. Exigir al usuario el pago de cualquier monto pendiente no sujeto al reclamo que desea presentar, va inclusive en beneficio del propio usuario, pues así evitaría que los balances pendientes de pago no continúen generando de forma innecesaria cargos por mora y otras penalidades aplicables. De todas formas, es una obligación que le impone al usuario el mismo Reglamento en sus Artículos 12.3 y 12.3.1, por lo que garantizar su fiel y óptimo cumplimiento desde antes de iniciarse el proceso de reclamación, no vulnera ni perjudica su derecho a reclamar, y constituye un alivio para las prestadoras de por lo menos tener la certeza de que el pago de los montos adeudados no sujetos a reclamo, van a ser recuperados de una manera más rápida, segura y eficiente, dado el hecho de que una cantidad representativa de estos casos se convierten en cuentas incobrables, aun luego de un fallo a favor de la prestadora por parte de los Cuerpos Colegiados”.

CONSIDERANDO: Que una de las características del principio constitucional de acceso a la justicia, lo constituye la libertad de ejercicio, por lo que el establecimiento de condicionantes como la planteada por dicha prestadora vienen a contravenir el mismo; que, al decir de la práctica acumulada por el **INDOTEL** en el conocimiento de reclamaciones de los usuarios, en muchos casos los hechos que motivan las reclamaciones son diferentes al hecho originador de la falta de pago, por lo que una generalización como la sugerida, también crearía una situación de excepción alejada de una correcta administración de la facultad de administrar justicia administrativa con la que cuenta el **INDOTEL**; que, finalmente, la preocupación de la prestadora en cuestión se encuentra cubierta en el acápite del Reglamento dedicado a los deberes que tienen los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, lo que garantiza el equilibrio de la norma en cuanto a su aplicación;

CONSIDERANDO: Que **ALL AMERICA CABLES & RADIO, INC.-DOMINICAN REPUBLIC/CENTENNIAL DOMINICANA** presentó en sus comentarios al artículo 9.1 de la propuesta reglamentaria, lo siguiente:

“Artículo 9. Del Plazo de Presentación.-

Artículo 9.1. Entendemos que debe permanecer el plazo de quince (15) días calendario establecido por el Artículo 9.1 del Reglamento vigente, por las mismas razones y motivos expuestos en nuestro comentario al Octavo Considerando. El plazo de sesenta (60) días calendario para el usuario presentar válidamente su reclamación por ante la prestadora propuesto para la modificación del Reglamento, resulta absurdo y desproporcionado para las condiciones que deberían caracterizar a un proceso administrativo ágil y expedito, sin mencionar el trato desigual y hasta cierto punto discriminatorio que recibirían las prestadoras, tomando en consideración el plazo de treinta (30) días calendario otorgado a éstas para recibir y tramitar la reclamación,

investigar, obtener y analizar las informaciones y documentos, y dar una respuesta al usuario en ocasión de su reclamo en tiempo oportuno, y tomando en cuenta el insuficiente plazo de diez (10) calendario otorgado a las prestadoras para depositar su escrito de defensa en ocasión del Recurso de Queja interpuesto por un usuario ante el INDOTEL”.

CONSIDERANDO: Que sobre este artículo y el tema del plazo, ya este Consejo Directivo ha tenido la oportunidad de pronunciarse previamente, por lo que incorpora como referencia su razonamiento y análisis para el establecimiento del plazo de cuarenta y cinco (45) días calendario para el usuario interponer su reclamación ante la prestadora de los servicios público de telecomunicaciones que ha sido incluido en la versión final de este Reglamento;

CONSIDERANDO: Que **ALL AMERICA CABLES & RADIO, INC.-DOMINICAN REPUBLIC/CENTENNIAL DOMINICANA** presentó en sus comentarios al artículo 9.3 de la propuesta reglamentaria, lo siguiente:

“Artículo 9.3. Consideramos que la redacción de este Artículo resulta un tanto confusa y no entendible con claridad. Según nuestra interpretación, dicho artículo intenta regular la situación en la que la prestadora factura al usuario cargos o consumos de fechas pasadas que había olvidado o que no estaba en condiciones de reflejar en la factura correspondiente al período en que fueron generados dichos cargos o consumos, y luego lo refleja en una factura posterior. Si este es el escenario o la situación de hecho cuya reclamación se propone regular el referido artículo, somos de opinión que dicha situación queda regulada y cubierta en virtud de las disposiciones establecidas en el Artículo 9.2. En consecuencia, sugerimos eliminar dicho artículo o mejorar su redacción. En el caso de que no vaya a ser eliminado, mantenemos nuestra posición de que en cualquier caso, el plazo para el usuario presentar válidamente su reclamación por ante la prestadora debe permanecer en quince (15) días calendario, y no en sesenta (60), como injustamente se propone aumentar”.

CONSIDERANDO: Que, en efecto, los señalamientos realizados por la prestadora evidencian que el caso que se intenta regular puede ser perfectamente cubierto con las disposiciones del artículo 9.2 del Reglamento de la manera en que se encuentra redactado, por lo que procede que este Consejo Directivo suprima el párrafo 9.3 del Reglamento que había sido propuesto;

CONSIDERANDO: Que **ALL AMERICA CABLES & RADIO, INC.-DOMINICAN REPUBLIC/CENTENNIAL DOMINICANA** presentó en sus comentarios al artículo 11.1 de la propuesta reglamentaria, lo siguiente:

“Artículo 11.1. Entendemos que debe permanecer el plazo de treinta (30) días calendario establecido por el Artículo 11.1 del Reglamento vigente, por las mismas razones y motivos expuestos en nuestros comentarios tanto al Séptimo como al Décimo Considerando. Disminuir dicho plazo a tan sólo veinte (20) días calendario constituiría un agravamiento innecesario de la ya precaria situación por la que atraviesan las prestadoras para responder correctamente y en tiempo oportuno a la gran cantidad de reclamos presentados por los usuarios, y significaría una parcialización más a favor de un usuario ya sobreprotegido, en detrimento de los derechos de las prestadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Como dijimos en nuestros comentarios anteriores, en muchas ocasiones, obviamente dependiendo de la naturaleza y el grado de complejidad de los reclamos, ni siquiera el plazo de treinta (30) días calendario es suficiente, por lo que no procede disminuirlo bajo ningún concepto, fundamento o argumento

consciente y justo”.

CONSIDERANDO: Que, como ha ocurrido para otros casos, este Consejo Directivo incorpora por referencia el razonamiento utilizado para arribar a la modificación de los plazos para dar respuesta a los reclamos de los usuarios, fijándolos en treinta (30) días calendario para aquellos en que la prestadora deba ofrecer una respuesta a los casos relacionados con facturación y de veinte (20) días calendario cuando se trate de los demás casos susceptibles de reclamo;

CONSIDERANDO: Que **ALL AMERICA CABLES & RADIO, INC.-DOMINICAN REPUBLIC/CENTENNIAL DOMINICANA** presentó en sus comentarios de la propuesta reglamentaria, lo siguiente:

“Por otra parte, entendemos que resulta poco práctico el tener que contestar por escrito cada una de las reclamaciones presentadas por los usuarios ante su prestadora. Si para todas las demás diligencias y actuaciones concernientes a los procesos establecidos por el Reglamento en cuestión, se permite que las mismas sean realizadas de manera personal, por vía telefónica, facsímil o por correo electrónico, ya sea por el usuario titular o su representante autorizado, por qué mantener la obligación de la prestadora de responder a los reclamos necesariamente por escrito. En las notas del sistema de Atención al Cliente, las cuales han sido aceptadas como medios de prueba válidos en la ejecución de los términos y condiciones del Reglamento, pueden perfectamente asentarse y registrarse los contactos personales o por vía telefónica y/o las conversaciones que han sido sostenidas con el usuario en ocasión de la presentación de su reclamo, y ni hablar del facsímil o correo electrónico que son medios seguros en virtud de los cuales puede ser probado con facilidad si ha habido o no alguna respuesta al reclamo del usuario por parte de su prestadora”.

CONSIDERANDO: Que el Consejo Directivo examinó la observación depositada por la prestadora y entiende necesario mantener la constancia de respuesta de la conclusión del reclamo por parte de la prestadora, ya que esta permite al usuario: a) mantener la prueba de la solución a su reclamo; b) constatar la conclusión de su caso y ante insatisfacción al respecto recurrir ante el INDOTEL; y c) en los casos que la controversia llegue a los Cuerpos Colegiados la carta de respuesta constituye un elemento de prueba para el proceso; que, no obstante lo anterior, tanto el envío de un facsímil, como la copia de un mensaje de correo electrónico constituyen medios de prueba escritos que sirven a los propósitos que motivan el comentario de **CENTENNIAL DOMINICANA**;

CONSIDERANDO: Que **ALL AMERICA CABLES & RADIO, INC.-DOMINICAN REPUBLIC/CENTENNIAL DOMINICANA** presentó en sus comentarios al artículo 11.2 de la propuesta reglamentaria, lo siguiente:

“Artículo 11.2. Nuestras políticas de atención al cliente imponen a los representantes la obligación de dar un seguimiento personalizado a las reclamaciones, por lo que los usuarios reciben estado de situación del proceso y de manera consistente los usuarios de nuestros servicios prefieren recibir la respuesta a su reclamación vía telefónica por parte de los representantes de atención al cliente.

Estos contactos son asentados en el sistema de manejo de reclamos de la empresa y en el sistema de gestión comercial y atención al cliente. Los representantes de atención al cliente, tienen la obligación de asentar la fecha, hora e identidad de la persona que recibe la respuesta al reclamo. En los casos relativos a facturación, adicionalmente al contacto personal los ajustes

se reflejan en la factura en los casos que aplicare. En los casos que el cliente lo requiere o la complejidad de la reclamación los hace procedente se genera una correspondencia explicatoria de las conclusiones de los análisis realizados en atención a la reclamación.

En vista de que la aplicación practica del Reglamento y el normal desenvolvimiento de las actividades de la unidad de reclamos del Departamento de Atención al Cliente de la prestadora se asemejan a las tareas del CAU, recomendamos modificar la redacción propuesta de manera que las previsiones del artículo 21.1 de la iniciativa regulatoria sea aplicable a la respuesta de la prestadora a la reclamación de un usuario”.

CONSIDERANDO: Que, a los mismos fines del comentario anterior, la obligación de la prestadora de responder por escrito a la reclamación interpuesta por el usuario, conlleva la obligación de que la misma quede plasmada en un medio fehaciente, que es la razón fundamental de este artículo, a los fines de que el **INDOTEL** pueda instruir adecuadamente los procedimientos a su cargo;

CONSIDERANDO: Que **ALL AMERICA CABLES & RADIO, INC.-DOMINICAN REPUBLIC/CENTENNIAL DOMINICANA** presentó en sus comentarios al artículo 11.3 de la propuesta de modificación reglamentaria, lo siguiente:

“Artículo 11.3. Entendemos que en su parte final se debe sustituir la palabra “reclamación” por “Recurso de Queja”, no sin antes establecer el plazo de treinta (30) días calendario de acuerdo a nuestros anteriores comentarios, de forma tal que se lea de la siguiente manera: 11.3. El usuario titular o su representante autorizado que hubiere presentado una reclamación por ante una prestadora y que, transcurrido el plazo de treinta (30) días calendario dispuesto en el artículo 11.1 de este reglamento, no haya obtenido respuesta por parte de ésta, podrá dirigirse al INDOTEL y presentar su Recurso de Queja, sin necesidad de esperar que intervenga la decisión de la prestadora sobre el reclamo presentado.”

CONSIDERANDO: Acogemos la sugerencia en virtud de que el término de reclamación puede prestarse a confusión pues se utiliza en la relación entre el usuario y la prestadora. Sin embargo entendemos que el término adecuado cuando hacemos alusión al procedimiento que utiliza el usuario para poder llevar su solicitud o queja ante los Cuerpos Colegiados del **INDOTEL**, es el de **RECURSO**.

CONSIDERANDO: Que **ALL AMERICA CABLES & RADIO, INC.-DOMINICAN REPUBLIC/CENTENNIAL DOMINICANA** presentó en sus comentarios al artículo 12.2 de la propuesta reglamentaria, lo siguiente:

“Artículo 12.2. Aunque pudiera resultar una redacción repetitiva y redundante, preferimos la redacción del texto correspondiente al actual Reglamento. En la forma en que la propuesta de modificación está redactada, parecería que mientras se tramita la reclamación del usuario, la prestadora no podrá en ningún caso proceder a la desconexión o suspensión del servicio, cuando en realidad la prohibición es sólo para aquellos casos en que la prestadora tenga la intención de desconectar o suspender el servicio del usuario, tomando en cuenta el monto que ha sido sometido a reclamo. Si además del monto sujeto a reclamo, el usuario mantiene otras deudas o balances pendientes de pago que justifican una desconexión o suspensión del servicio, la prestadora debe tener el derecho de hacerlo. Ver también nuestros comentarios al Numeral 13 del Literal (i) del Artículo 1”.

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo acoge la observación, por lo que se procederá a realizar los cambios correspondientes al Reglamento y volver a la redacción original de este artículo;

CONSIDERANDO: Que **ALL AMERICA CABLES & RADIO, INC.-DOMINICAN REPUBLIC/CENTENNIAL DOMINICANA** presentó en sus comentarios al artículo 12.3 de la propuesta reglamentaria, lo siguiente:

“Artículo 12.3. Hacemos referencia a las consideraciones precedentes respecto del Artículo 5.1, en lo relativo al pago de los valores que no son objeto de reclamo. Si bien el reglamento prohíbe la suspensión y/o desconexión del servicio en base al vencimiento del balance reclamado, la incorrecta interpretación de esta disposición por parte de los usuarios y algunos representantes del CAU y/o miembros de los Cuerpos Colegiados ha restringido el derecho suspender (sic) y/o desconectar el servicio en virtud del vencimiento de la obligación de pago respecto de cargos no en disputa, incrementándose el balance por cobrar de la cuenta”.

CONSIDERANDO: Que el Consejo Directivo luego, de evaluar la propuesta realizada, acoge la observación con modificaciones; que, a tales fines, se agregará la siguiente redacción en el numeral 13 del artículo 1 del presente Reglamento: *“Salvo que dicha suspensión se fundamente en causas ajenas y distintas a las situaciones, deudas o inconformidades sujetas al reclamo del usuario”;*

CONSIDERANDO: Que **ALL AMERICA CABLES & RADIO, INC.-DOMINICAN REPUBLIC/CENTENNIAL DOMINICANA** presentó en sus comentarios al artículo 12.4 de la propuesta reglamentaria, lo siguiente:

“Artículo 12.4. Consideramos que debe sustituirse la palabra “pago” por “monto”, de modo que se lea de la manera siguiente: “12.4. Si la reclamación por facturación es rechazada por la prestadora, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 20 del presente Reglamento, la prestadora podrá establecer un cargo por concepto de mora, sobre el monto reclamado por el usuario titular o su representante autorizado, correspondiente al período de evaluación de la reclamación. El total del cargo por mora no podrá exceder el equivalente a la mitad de los días transcurridos durante la evaluación de la reclamación, sin que en ningún caso pueda exceder los quince (15) días.”

CONSIDERANDO: Que procede acoger la observación de forma planteada por **CENTENNIAL DOMINICANA**, ya que la misma no perjudica el sentido que se ha querido dejar plasmado al momento de la adopción del presente Reglamento y mejora su comprensión;

CONSIDERANDO: Que **ALL AMERICA CABLES & RADIO, INC.-DOMINICAN REPUBLIC/CENTENNIAL DOMINICANA** presentó en sus comentarios al artículo 12.9 de la propuesta reglamentaria, lo siguiente:

“Artículo 12.9. Entendemos que se debe mejorar ligeramente la redacción y añadir lo siguiente: “12.9. La prestadora, so pena de ser sancionada por el Consejo Directivo del INDOTEL, no podrá suministrar a terceros información crediticia del usuario titular que incluya o tome en cuenta el monto sujeto a reclamo, hasta tanto no sea resuelta la reclamación de que se trate.

Hacemos esta propuesta para mantener la coherencia de nuestra posición de que cualquier deuda o balance pendiente de pago que mantenga el usuario al margen del monto reclamado, debe ser saldado en su totalidad en los términos acordados”.

CONSIDERANDO: Que procede acoger la observación de forma planteada por **CENTENNIAL DOMINICANA**, ya que la misma no perjudica el sentido que se ha querido dejar plasmado al momento de la adopción del presente Reglamento y mejora su comprensión;

CONSIDERANDO: Que **ALL AMERICA CABLES & RADIO, INC.-DOMINICAN REPUBLIC/CENTENNIAL DOMINICANA** realizó los siguientes comentarios al Capítulo IV de la propuesta reglamentaria contenida en la Resolución No. 025-05:

“Capítulo IV. Del Registro De La Reclamación.

Artículo 14.3. Consideramos que este artículo debe ser colocado o reinsertado en otra sección del Reglamento, en razón de que dicho capítulo trata sobre el registro de la reclamación, no así del Recurso de Queja”.

CONSIDERANDO: Que, al tratarse de un párrafo que está directamente relacionado con las obligaciones de registro y conservación de documentación de una reclamación, este Consejo Directivo entiende que debe permanecer en el referido capítulo, aunque el mismo será movido al final del mismo, para dotar de mayor coherencia el Reglamento;

CONSIDERANDO: Que **ALL AMERICA CABLES & RADIO, INC.-DOMINICAN REPUBLIC/CENTENNIAL DOMINICANA** presentó en sus comentarios al Capítulo VI de la propuesta reglamentaria, lo siguiente:

“Capítulo VI. De la Interposición del Recurso de Queja.

Artículo 16. Del Recurso de Queja.-

Artículo 16. Entendemos que debe mantenerse el plazo diez (10) días calendario establecido por el Artículo 16.1 del Reglamento vigente, por las mismas razones y motivos expuestos en nuestros comentarios tanto al Octavo como al Noveno Considerando. Como dijimos anteriormente, el usuario tiene numerosas facilidades para formalizar su Recurso de Queja ante el INDOTEL, ya sea “de manera personal, por la vía telefónica, por facsímil o por correo electrónico”, por lo que no es cierto que dicho plazo haya resultado en la práctica escaso o insuficiente, sino que muy por el contrario, ha resultado ser un plazo efectivo y suficiente”.

CONSIDERANDO: Que este tema ha sido previamente analizado por el Consejo Directivo, por lo que se incorporan como referencia los argumentos y razonamientos utilizados, a los fines de extender el plazo del que dispone el usuario para interponer su reclamo ante el **INDOTEL**;

CONSIDERANDO: Que continuando con el comentario depositado anteriormente por **ALL AMERICA CABLES & RADIO, INC.-DOMINICAN REPUBLIC/CENTENNIAL DOMINICANA** al Capítulo VI:

“Por otra parte, y en atención a las consideraciones expuestas en nuestros comentarios al Literal (h) del Artículo 1, entendemos que debe añadirse un literal d) a dicho Artículo 16, que establezca lo siguiente: “d) Contra la violación cometida por el usuario de cualquiera de las obligaciones que le son impuestas en virtud del presente Reglamento, dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la comisión de la violación por parte del usuario, sin perjuicio de las demás acciones judiciales o extrajudiciales procedentes.

Nuestra propuesta plantea un plazo de quince (15) días calendario y no de diez (10) como solicitamos mantener para el usuario, en razón de que un Recurso de Queja sería la primera acción o el primer procedimiento a agotar por la prestadora para salvaguardar sus derechos, mientras que el usuario vendría de agotar todo un proceso de reclamación por ante su prestadora, para el cual se le otorgan precisamente quince (15) días calendario.

De igual forma, habría que ajustar cualquier mención en el Reglamento que haga referencia a las personas que podrán interponer un Recurso de Queja, de modo que la prestadora o su representante autorizado estén, al igual que el usuario o su representante autorizado, facultados a interponer válidamente un Recurso de Queja por ante el INDOTEL para hacer valer sus derechos”.

CONSIDERANDO: Que en atención a los razonamientos antes esbozados en el cuerpo de esta Resolución, en el sentido de que el espíritu e intención del legislador fue la protección de los derechos de los consumidores, mediante la creación de un mecanismo tutelado de solución de disputas, procede desestimar la observación planteada por la Prestadora del derecho que tiene la misma de acudir a los Cuerpos Colegiados;

CONSIDERANDO: Que **ALL AMERICA CABLES & RADIO, INC.-DOMINICAN REPUBLIC/CENTENNIAL DOMINICANA**, presentó en sus comentarios al artículo 19.2 de la propuesta reglamentaria, lo siguiente:

“Artículo 19. De la notificación de la interposición del Recurso de Queja (RDQ) y el plazo de la prestadora para presentar documentos.-

Artículo 19.2. En términos de los procedimientos internos de la prestadora el plazo de 10 días es insuficiente para poder concluir el análisis de la situación sometida a revisión por el usuario. Independientemente de la complejidad del hecho originador de la solicitud, son aplicables los mismos procedimientos y políticas de la prestadora a los fines de garantizar la estandarización, eficiencia y eficacia de los servicios prestados a los usuarios”.

CONSIDERANDO: Que al existir la posibilidad de que la prestadora recurrida solicite una prórroga a la Gerencia de Defensa de la Competencia y Derechos del Consumidor en la eventualidad de que no haya podido concluir con el análisis del recurso sometido, ello se traduce efectivamente en la ampliación del plazo solicitado por **CENTENNIAL DOMINICANA**, por lo que procede desestimar dicha observación;

CONSIDERANDO: Que **ALL AMERICA CABLES & RADIO, INC.-DOMINICAN REPUBLIC/CENTENNIAL DOMINICANA** presentó en sus comentarios al artículo 19.3, de la propuesta reglamentaria, lo siguiente:

“Artículo 19.3. Consideramos que se debe mejorar la redacción de modo que se lea de la manera siguiente: “19.3. En caso de que la prestadora requiera una prórroga del plazo anteriormente citado, deberá solicitarla mediante comunicación dirigida a la GDCPC indicando el tiempo requerido, el cual en ningún caso podrá exceder de diez (10) días calendario adicionales.”

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo entiende que procede acoger esta observación de forma con algunas modificaciones, por lo que se procederá a realizar los cambios correspondientes al Reglamento;

CONSIDERANDO: Que **ALL AMERICA CABLES & RADIO, INC.-DOMINICAN REPUBLIC/CENTENNIAL DOMINICANA** presentó en sus comentarios al artículo 20, de la propuesta reglamentaria, lo siguiente:

“Artículo 20. De la Desconexión.-

Artículo 20. Entendemos que al igual que nuestro comentario para el Artículo 12.2, en este Artículo 20 se debe aclarar que la prohibición para la prestadora desconectar o suspender el servicio del usuario mientras dure el Recurso de Queja, es sólo para aquellos casos en que la prestadora quiera justificar su acción tomando en cuenta el monto que ha sido sometido a la consideración de los Cuerpos Colegiados del INDOTEL mediante la interposición del recurso, y no así cuando el usuario mantenga otras deudas o balances pendientes de pago que justifican una desconexión o suspensión del servicio”.

CONSIDERANDO: Que al haber sido ya analizada esta observación y aportado una redacción alternativa por parte de este Consejo Directivo, se incorporan por referencia dichos argumentos y cambios, por economía procesal;

CONSIDERANDO: Que, asimismo, **ALL AMERICA CABLES & RADIO, INC.-DOMINICAN REPUBLIC/CENTENNIAL DOMINICANA** presentó dentro de sus comentarios al artículo 21 de la propuesta de modificación reglamentaria, lo siguiente:

“Artículo 21. Del Procedimiento a seguir a partir de la respuesta de la prestadora recurrida.-

21.3 y 21.4 Recomendamos la reducción del plazo a tres (3) días: en primer lugar, porque 3 días es un tiempo razonable para que el usuario evalúe y tome una decisión respecto de la respuesta de la prestadora; y en segundo lugar, resta complejidad a los tiempos a manejar en la aplicación del Reglamento”.

CONSIDERANDO: Que al analizar el tema previamente con ocasión de un comentario similar de la prestadora **ORANGE DOMINICANA, S. A.**, este Consejo Directivo había determinado la fusión de los artículos 21 y 22 de la propuesta reglamentaria, a los fines de facilitar su comprensión y entendimiento; que en cuanto a la reducción del plazo para que el usuario reaccione ante la respuesta de la prestadora recurrida, procede desestimar la misma, toda vez que el plazo de cinco (5) días es un plazo prudente para que el usuario tenga el tiempo necesario para evaluar la respuesta dada por la prestadora y en caso de estar inconforme poder apelar la decisión, teniendo en cuenta que los plazos para los usuarios son de carácter perentorio, no así para las prestadoras que tienen la potestad de solicitar prórrogas en caso de que no pudiesen emitir su respuesta en el plazo establecido;

CONSIDERANDO: Que **ALL AMERICA CABLES & RADIO, INC.-DOMINICAN REPUBLIC/CENTENNIAL DOMINICANA** presentó en sus comentarios al artículo 23 de la propuesta de modificación reglamentaria, lo siguiente:

“Capítulo VII. Apoderamiento de los Cuerpos Colegiados.

Artículo 23. Por ante los Cuerpos Colegiados.-

Numeral 5. Recomendamos la eliminación de esta previsión, pues la misma es contraria al carácter obligatorio del proceso de conciliación. El apoderamiento de los Cuerpos Colegiados debe estar condicionado a que sea posterior a la conclusión de preliminar conciliatorio”.

CONSIDERANDO: Que procede rechazar esta observación en virtud de que la fase conciliatoria no tiene carácter obligatorio, sino voluntario, por lo que el usuario

si así lo desea, tiene la facultad de solicitar que su caso pase directamente a ser conocido por los Cuerpos Colegiados;

CONSIDERANDO: Que, por último, **ALL AMERICA CABLES & RADIO, INC.-DOMINICAN REPUBLIC/CENTENNIAL DOMINICANA**, expuso sobre el artículo 38 de la propuesta reglamentaria, el siguiente comentario:

“Capítulo X. Sobre los Casos de Quejas, Casos de Denuncias y Casos de Información.

Artículo 38. Sobre los diferentes Casos.-

Consideramos innecesaria e impropia la clasificación de casos propuesta en la iniciativa regulatoria objeto de comentarios.

Independientemente de la complejidad o naturaleza del hecho originador de la solicitud, son aplicables los mismos procedimientos y políticas de la prestadora a los fines de garantizar la estandarización, eficiencia y eficacia de los servicios prestados a los usuarios.

Si bien entendemos que dicha clasificación puede ser de utilidad en términos prácticos para la coordinación de las asistencias y registros de los casos que maneja el CAU, de cara a la obligación de evaluación y respuesta de la prestadora implicaría: (i) la revisión y ajuste de los procedimientos y políticas aplicables a reclamos de usuarios trazados por nuestra casa matriz para todas las unidades de negocio; (ii) una presión injustificada a la unidad de manejo de reclamos que deberá gestionar el soporte de otras áreas operativas en un tiempo demasiado corto como para recibir la necesaria retroalimentación y garantizar que la evaluación de cada caso se realizara en base a toda la información pertinente.

En caso de que luego de una evaluación más exhaustiva de este tema, el INDOTEL considere pertinente mantener esta clasificación de casos, recomendamos que los plazos aplicables no sean menores de veinte (20) días”.

CONSIDERANDO: Que el Consejo Directivo evaluó el comentario y lo acoge parcialmente. En vista de que la mayoría de estos casos requieren de una información simple, en caso de que exista alguna complejidad la prestadora tendrá la opción de solicitar prórroga, para lo cual sería otorgado un plazo igual al originalmente señalado, contando así, con los veinte (20) días establecidos en la presente observación;

CONSIDERANDO: Que, por su parte, **VERIZON DOMINICANA, C. POR A.** presentó en sus comentarios al artículo 1 de la Resolución No. 025-05, que coloca en consulta pública la modificación al Reglamento de Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras, lo siguiente:

“Artículo 1. Definiciones del Reglamento.

Calidad del Servicio

(b) Calidad de Servicio: Efecto global de las características del servicio, las cuales obedecen a los estándares establecidos o reconocidos por el INDOTEL y que determinan el grado de satisfacción del usuario.

Entendemos que el INDOTEL no ha adoptado o reconocido “estándares” para la prestación de servicios de telecomunicaciones. Referencia a la calidad del

servicio se encuentra exclusivamente en la Resolución, en particular en esta disposición y en el párrafo 3.2 de la misma.

Hay inconvenientes que puede presentar el usuario que sin necesidad de un análisis exhaustivo es posible determinar que afectan su uso del servicio de telecomunicaciones. Hay otros sin embargo, que requieren de una definición por parte del INDOTEL de la calidad del servicio que debe recibir el usuario y los parámetros con los que deben cumplir las prestadoras. La obligación de definir los estándares mínimos de calidad ha sido puesta por la Ley General de Telecomunicaciones, a cargo del órgano regulador, conforme dispone el literal o) del artículo 78 de la Ley y su definición -como antes habíamos observado a esa entidad- debe ser un requisito anterior a la inclusión de estas disposiciones en el marco de un Reglamento como el que nos ocupa.

Derechos del Usuario

(i) Derechos del usuario: Para fines del presente Reglamento, el usuario tendrá los siguientes derechos, sin que la siguiente enumeración tenga un carácter limitativo:

10. Derecho a que la prestadora lo proteja de intentos de fraudes por parte de terceros;

No objetamos una obligación general de la prestadora de realizar esfuerzos razonables encaminados a que en sus relaciones con los usuarios, éstos no se vean afectados económicamente por fraudes que puedan cometer en contra de los mismos.

Sin embargo, el usuario puede verse inducido o ser proclive a hechos que escapen totalmente del control de la prestadora, la cual tiene una obligación esencialmente de medios, viéndose en ocasiones limitada a detectar efectiva u oportunamente el fraude.

El usuario debe tener la obligación de vigilancia en cuanto al uso de los servicios de telecomunicaciones que le son provistos.

Es por ello que proponemos la siguiente redacción:

10. Derecho a que la prestadora colabore en la detección de intentos de fraudes por parte de terceros”.

CONSIDERANDO: Que el INDOTEL está en proceso de elaboración de las normas regulatorias que deberán definir la calidad del servicio y las estándares de calidad que deben mantener las prestadoras en la provisión de los servicios públicos de telecomunicaciones; que, sin embargo, las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones deben de cumplir con los principios de continuidad, generalidad, igualdad, neutralidad y transparencia establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98; que, en adición a lo antes expuesto, las prestadoras disponen de los recursos y mecanismos tecnológicos necesarios para garantizar la seguridad o protección en los servicios de telecomunicaciones, por lo que procede rechazar la modificación planteada;

CONSIDERANDO: Que, en lo concerniente al derecho que asiste al usuario de ser protegido ante intentos de fraude, claramente se trata de una obligación de medios aquella que se establece a cargo de las prestadoras, toda vez que la misma proviene del carácter mismo del servicio de telecomunicaciones, donde sólo cabría la responsabilidad de la prestadora en aquellos casos en que la misma sea

partícipe o facilite activamente la realización de dicho fraude, por lo que procede que este Consejo Directivo desestime la propuesta de modificación avanzada;

CONSIDERANDO: Que **VERIZON DOMINICANA, C. POR A.** presentó en sus comentarios, lo siguiente:

“Otra disposición a que debemos hacer referencia dentro de este literal es al ordinal 13, el cual dispone:

13. Derecho a la no suspensión del servicio, por parte de la prestadora, mientras dure el proceso de reclamación;

En este ordinal debe aclararse que el derecho a la no suspensión se refiere exclusivamente a la restricción que tiene la prestadora de suspender el servicio en caso en que la posible causa de la suspensión está siendo objeto de una disputa o reclamación. En tal virtud, sugerimos la siguiente redacción:

13. Derecho a la no suspensión del servicio, por parte de la prestadora, mientras dure el proceso de reclamación, por causa del asunto reclamado”.

CONSIDERANDO: Que el Consejo Directivo ha tenido la oportunidad de pronunciarse al respecto, con ocasión de los comentarios depositados por otras concesionarias participantes en este proceso de consulta pública, por lo que acoge esta observación y procederá a realizar la modificación correspondiente;

CONSIDERANDO: Que **VERIZON DOMINICANA, C. POR A.** presentó en sus comentarios lo siguiente:

“Finalmente, debemos comentar el ordinal 15 de este literal, el cual copiado a la letra reza de la siguiente manera:

15. Derecho a cambiar en cualquier momento de prestadora o producto;

El usuario titular del servicio telefónico es responsable, además de las obligaciones generales consignadas en el Reglamento, por aquellas previamente pactadas con el prestador del servicio.

Recomendamos en consecuencia que el artículo rece de la siguiente manera:

15. Derecho a cambiar en cualquier momento de prestadora o producto, según las condiciones y obligaciones a las que el usuario se ha obligado”.

CONSIDERANDO: Que el comentario es acogido, por lo que se procederá a realizar la modificación correspondiente;

CONSIDERANDO: Que **VERIZON DOMINICANA, C. POR A** presentó dentro de sus comentarios a la Resolución No. 025-05, lo siguiente:

“Derechos de la Prestadora

(j) Derechos de la Prestadora: Para fines del presente Reglamento, la prestadora tendrá los siguientes derechos, sin que la siguiente enumeración tenga un carácter limitativo:

1. Derecho a acceder en los lugares donde se encuentren las instalaciones de los servicios suministrados al usuario, previa aprobación de éste;

Esta capacidad reconocida a la prestadora, debe ser comprensiva del derecho de la misma de visitar las instalaciones de conformidad como haya establecido con el usuario. Es probable que por circunstancias especiales no sea posible conseguir la autorización previa del usuario para una visita en particular, pero que la misma haya sido otorgada de forma general en el acuerdo suscrito con la prestadora.

En tal virtud, sugerimos que dicho ordinal sea modificado para que se lea de la siguiente forma:

1. *Derecho a acceder en los lugares donde se encuentren las instalaciones de los servicios suministrados al usuario, previa aprobación de éste o conforme haya sido acordado con la prestadora;*

CONSIDERANDO: Que dicha redacción enriquece el artículo, por lo que el Consejo Directivo acoge esta observación de forma y se procederá a realizar la modificación correspondiente;

CONSIDERANDO: Que **VERIZON DOMINICANA, C. POR A.** presentó en sus comentarios a la Resolución No. 025-05, lo siguiente:

“Finalmente, recomendamos que sean agregados los siguientes ordinales:

5. Derecho al respeto de las estipulaciones establecidas en el contrato con el usuario;

Con ello se procura dar constancia del imprescindible respeto la autonomía de la voluntad de las partes y la libertad de contratación que poseen, en cuanto a que es el usuario quien decide voluntariamente aceptar los términos y condiciones del servicio adhiriéndose, por tanto, de forma plena y sin reservas a las condiciones de uso respectivas y, muy especialmente, a los deberes mínimos que debe cumplir para la provisión efectiva del servicio”.

CONSIDERANDO: Que luego de evaluar el comentario depositado por la prestadora, procede que el mismo sea desestimado, en razón de que la naturaleza de la relación existente entre las partes debe ser entendida como una en la que el principio de autonomía de la voluntad de las partes consagrado en el Código Civil, tiene por limitante las regulaciones que son emitidas por el **INDOTEL** en sus funciones de órgano regulador; que, además, la propuesta de modificación avanzada por **VERIZON DOMINICANA, C. POR A.** es sobreabundante, toda vez que constituye un derecho de la parte que entra en un acuerdo, el exigir el cumplimiento del mismo, en caso de la otra parte no observe sus estipulaciones;

CONSIDERANDO: Que **VERIZON DOMINICANA, C. POR A.** presentó en sus comentarios a la Resolución No.025-05, lo siguiente:

“Litigante temerario

El abuso de las vías de derecho queda tipificado cuando el titular de un derecho hace uso de dichas vías con el fin de perjudicar, causando un daño a un tercero. En este sentido, haciendo abuso de los derechos conferidos en el Reglamento, algunos usuarios han visto la posibilidad de incoar reiteradas reclamaciones e iniciado acciones infundadas y sobre todo sin un interés legítimo probado. Esto, luego de haberes decidido favorablemente para las prestadoras por los Cuerpos Colegiados, no ha logrado mermar la situación.

En este sentido, recomendamos se establezca en el grupo de definiciones la siguiente:

Litigante temerario: Es todo usuario que, luego de contratado el servicio, ejerce el derecho a reclamar sin interés o utilidad alguna, actuando sistemáticamente sólo con la intención de provocar un daño.

Consecuencia de ello, entre los derechos de la prestadora se deberá establecer:

Toda prestadora tendrá derecho a que, luego de comprobar que un usuario haciendo abuso de su derecho a reclamar litiga temerariamente, rescindir el contrato unilateralmente sin responsabilidad contractual alguna y declinar cualquier solicitud de servicio que pueda presentar dicho usuario en el futuro”.

CONSIDERANDO: Que la posibilidad de reclamación que se establece en este Reglamento no debe tener otra limitante que aquella que imponen las leyes y reglamentaciones pertinentes, dejando al juicio de los integrantes de los Cuerpos Colegiados el decidir sobre el curso futuro de las relaciones entre las partes, en caso de que así les sea solicitado por una de ellas; que, asimismo, aceptar la propuesta de modificación de **VERIZON DOMINICANA** supone una categorización de usuarios no permitida en la Ley No. 153-98, por lo que procede que este Consejo Directivo desestime la misma;

CONSIDERANDO: Que **VERIZON DOMINICANA, C. POR A.** presentó en sus comentarios a la Resolución No. 025-05, lo siguiente:

“Obligaciones del Usuario

(ñ) *Obligaciones del usuario: Para fines del presente Reglamento, el usuario tendrá las siguientes obligaciones, sin que la enumeración tenga carácter limitativo:*

5. *Obligación de utilizar los servicios en consonancia con las disposiciones establecidas por las leyes, el orden público y las buenas costumbres.*

En este acápite es preciso subrayar la obligación de utilizar los servicios de conformidad con los términos y condiciones convenidos con la prestadora. Después de todo, la prestación de servicios surge de un contrato intervenido entre dos partes. Conforme las reglas generales del derecho civil dominicano, las convenciones tienen fuerza de ley entre aquellos que son parte de ellas. Sugerimos pues que se modifique dicho ordinal para que en lo adelante se lea de la siguiente forma:

5. *Obligación de utilizar los servicios en consonancia con las disposiciones establecidas en el contrato con la prestadora, así como por las leyes, el orden público y las buenas costumbres”.*

CONSIDERANDO: Que la observación de la prestadora es acogida, en el entendido de que la misma esclarece el párrafo, ofreciéndole especificaciones más concretas, aunque pudiera resultar sobreabundante al tratarse de una relación contractual entre dos o más partes; que, no obstante lo anterior, al poder existir contratos con especificaciones muy puntuales, dicho elemento podría constituir un elemento diferenciador importante al momento de contratar por parte de la prestadora o el propio usuario;

CONSIDERANDO: Que **VERIZON DOMINICANA, C. POR A.** presentó en sus comentarios a la Resolución No. 025-05, lo siguiente:

"Publicidad Engañosa"

(p) Publicidad engañosa: Todo tipo de publicidad, cuyo contenido induzca o pueda inducir a error, engaño o confusión al usuario, actual o potencial, en cuanto a las características, condiciones de prestación y comercialización, incluyendo el precio o la calidad del producto o servicio ofrecido, o bien incurra en exageraciones, falsedades en la información necesaria para conocer las propiedades de éste, sin que la anterior enumeración tenga carácter limitativo, sino puramente enunciativo.

Tanto en esta, como en el Reglamento, se establece la definición de lo que es "publicidad engañosa". Entendemos que, además de ser una figura que escapa a la naturaleza de la Resolución, deja en la ambigüedad a la misma. Dichos artículos, además, hacen referencia a "publicidad dolosa", cuyo término no fue definido en su parte introductoria y por tanto, es de aplicación incierta. Por todo ello, y además de sólo ser mencionada en el Art. 37 consideramos la misma debe ser extraída del contexto de la resolución.

En el caso hipotético de que ese Consejo decida dejar el texto apuntado, sugerimos que el mismo sea modificado para que lea de la siguiente forma:

(p) Publicidad engañosa: Todo tipo de publicidad, cuyo contenido induzca o pueda inducir a error, engaño o confusión al usuario, actual o potencial, en cuanto a las características, condiciones de prestación y comercialización, incluyendo el precio o la calidad del producto o servicio ofrecido, o bien incurra en exageraciones, falsedades en la información necesaria para conocer las propiedades de éste, de conformidad con la reglamentación aplicable a la materia ~~sin que la anterior enumeración tenga carácter limitativo, sino puramente enunciativo~~.

CONSIDERANDO: Que, evaluado el comentario depositado por la prestadora, este Consejo Directivo no acoge la observación planteada, en virtud de que la definición del término publicidad engañosa se encuentra establecido en el presente Reglamento desde su adopción, como de igual manera ha sido definido en la Resolución No. 016-03 del 16 de enero de 2003; que, limitar la definición o conceptualización del término de que se trata conlleva encerrar el mismo dentro de unos límites que, por la naturaleza misma de la publicidad, podrían quedar desfasados;

CONSIDERANDO: Que, de igual manera, **VERIZON DOMINICANA, C. POR A.** presentó el siguiente comentario a la Resolución No. 025-05:

"Representante Autorizado"

El literal w) establece lo siguiente:

(w) Representante autorizado: Persona que, sin ser el propietario de un determinado servicio de telecomunicaciones, ha sido autorizada mediante documentación emitida y firmada por el usuario titular del referido servicio, para representarle, como si fuera él mismo, en todos los actos legales que contempla este Reglamento.

Consideramos este literal plantea un error de forma en cuanto establece que el representante para fines de reclamación, no tiene que ser el "propietario". El uso de la palabra "propietario" no nos parece correcto, pudiendo ser modificado el término por el de "usuario titular".

CONSIDERANDO: Que luego de evaluar el comentario presentado por la prestadora se acoge dicha observación, en virtud de que se trata de un error material de forma en la propuesta original;

CONSIDERANDO: Que **VERIZON DOMINICANA, C. POR A.** depositó en sus comentarios al artículo 3 de la propuesta reglamentaria, lo siguiente:

“Artículo 3. Asuntos susceptibles de reclamación.

3.1 Sin que la presente enumeración tenga carácter limitativo, es asunto susceptible de reclamación y, en consecuencia, materia del presente Reglamento, aquel relativo a la contratación, facturación, instalación, activación o cancelación, traslado, suspensión o corte, retiro, averías y problemas de calidad en los servicios, falta de entrega o entrega tardía de la factura, si aplica, en el domicilio del usuario y, en general, cualquier reclamo o queja basado en el servicio brindado. [el subrayado es nuestro]

Se debe tener claro que el Reglamento deber tener exclusivamente como fin el conocer los asuntos relativos al cumplimiento de la efectiva provisión del servicio. Los casos de alegados daños y perjuicios, así como todo aquel en que haya que dilucidar la naturaleza del contrato, son competencia de los tribunales de jurisdicción original. En este sentido, se debería delimitar el asunto de “lo relativo a la contratación”, debido a que ello podría traer confusión sobre, por ejemplo, la interpretación de alguna cláusula contractual o de los daños y perjuicios surgidos por un supuesto incumplimiento.

En otro orden y como dijimos anteriormente, la entrega tardía de la factura o el cobro de llamadas en una factura diferente a la que fue realizada, no exime de responsabilidad de pago al usuario. Es responsabilidad del mismo cumplir con su obligación contractual de pago, por lo que le corresponde éste, llevar control sobre lo consumido.

En vista de lo anterior, sugerimos que la redacción sea estipulada de la siguiente manera:

3.1 Sin que la presente enumeración tenga carácter limitativo, es asunto susceptible de reclamación y, en consecuencia, materia del presente Reglamento, aquel relativo al cumplimiento efectivo respecto a la provisión del servicio, a una facturación acorde a lo consumido y en ocasión al contrato de servicio, instalación, activación o cancelación, traslado, suspensión o corte, retiro, averías y problemas de calidad en los servicios, y en general, cualquier reclamo o queja basado en el servicio brindado, excepto reclamaciones de indemnización por daños y perjuicios. [el subrayado es nuestro]”.

CONSIDERANDO: Que luego de ponderar la solicitud de modificación, se acoge la observación realizada por la prestadora y se procederá a realizar los cambios pertinentes en el Reglamento;

CONSIDERANDO: Que **VERIZON DOMINICANA, C. POR A.** solicitó en sus comentarios, lo siguiente:

“De la representación por abogado.

El artículo 6 se refiere a la representación por abogados, al igual que el artículo 30. Consideramos que uno de los dos debe eliminarse”.

CONSIDERANDO: Que la proposición de eliminar ya sea el artículo 6 o el 30 del Reglamento resulta improcedente, en virtud de que dichos artículos se refieren a etapas diferentes del procedimiento y de ninguna manera perjudican el fondo de lo planteado, ni en la correcta aplicación del Reglamento;

CONSIDERANDO: Que **VERIZON DOMINICANA, C. POR A.** realizó el siguiente comentario al artículo 9 del Reglamento:

“Artículo 9. Del plazo de presentación.

9.1. El plazo para la presentación de la reclamación por ante la prestadora es de sesenta (60) días calendario, contados a partir de la fecha en que se genere el hecho que origina la queja.

En relación con los plazos establecidos en la Resolución, el INDOTEL ha tomado la inexplicable posición general de que los plazos existentes en el Reglamento, cuando se refieren a la prestadora han sido excesivos y cuando se refieren al usuario han sido muy breves. Nos preocupa mucho que la evaluación del INDOTEL sea claramente parcializada a favor del consumidor o usuario, atribuyendo a los consumidores debilidades que no son razonables o a las prestadoras facultades que no posee.

No se justifica que el usuario titular tenga ahora sesenta (60) días para presentar su reclamación. También el consumidor debe ser diligente y razonable. La legislación nunca debe adoptarse presumiendo un consumidor inepto. Sí con medios limitados, pero no inepto. En treinta (30) días cualquier ciudadano razonable puede entender que sus derechos se han visto vulnerados y que por tanto debe reclamar.

En esta materia no se puede mirar a los plazos contenidos en la codificación civil para la responsabilidad civil delictual, contractual o cuasi-delictual. Estos suponen que la víctima ha sufrido un daño cuantioso que le obliga a prepararse y evaluar las causas para poder reclamar. En los asuntos relacionados con el consumidor, éste puede fácilmente percatarse de un error de la prestadora y sin necesidad de iniciar un proceso de evaluación o mitigación de daños, acudir por ante ella y reclamar los inconvenientes sufridos en la prestación del servicio.

Requerimos por tanto que el plazo de treinta (30) días previsto en el Reglamento sea mantenido.

En adición, requerimos que la sanción de caducidad sea mantenida. En este caso la caducidad es simplemente la sanción a la inacción en el ejercicio de un derecho, lo cual se encuentra presente en todas las codificaciones incluyendo en la legislación administrativa”.

CONSIDERANDO: Que al haber ya razonado sobre el particular este Consejo Directivo, incorpora por referencia dichos argumentos por motivos de economía procesal;

CONSIDERANDO: Que **VERIZON DOMINICANA, C. POR A.** depositó el siguiente comentario:

“Por otra parte, el párrafo 9.3 de la Resolución dispone lo siguiente:

9.3 En las reclamaciones sobre facturación en donde se reflejen cargos que no hayan sido presentados en facturas anteriores, pero que aparezcan fechados con anterioridad a los sesenta (60) días hábiles para interponer la reclamación, tendrán como punto de partida para

calcular el plazo de reclamación, el último día hábil para el pago de la primera factura donde aparezcan reflejados.

Entendemos que este párrafo está estatuyendo sobre lo obvio, ya reglamentado con el párrafo 9.2 por lo que consideramos que debe eliminarse”.

CONSIDERANDO: Que, al igual que en el caso anterior, este Consejo Directivo ya había expuesto su posición sobre el particular, decidiendo la eliminación del párrafo 9.3 referido, por lo que incorpora en este punto, sus mismos comentarios y conclusión sobre el tema, acogiendo la solicitud de la prestadora;

CONSIDERANDO: Que **VERIZON DOMINICANA, C. POR A.** argumentó lo siguiente en cuanto al artículo 11 del Reglamento:

“Artículo 11. De la decisión sobre la reclamación.

11.1. La prestadora deberá de notificar por escrito al reclamante su decisión sobre la reclamación recibida en un plazo que no excederá de veinte (20) días calendario, contados a partir de la presentación de la misma. [el subrayado es nuestro]”.

“Este plazo por otra parte es un plazo corto, no factible de ser cumplido en la práctica, partiendo sobre todo de los volúmenes de transacciones e informaciones que pueden manejar diariamente, con eficiencia, algunas prestadoras. Entendemos que debe mantenerse el plazo contenido en el Reglamento de treinta (30) días. Esto es así, no tanto por lo complejo que pueda resultar la investigación de un caso, sino por el volumen que se presenta.

Si bien las prestadoras en general se comprometen a presentar respuesta en un plazo menor, sobre todo por sus políticas de mejores prácticas de servicio al cliente y excelencia, esto debe ser enteramente una liberalidad de las prestadoras y no moverlas a un cumplimiento más estricto.

Consideramos que el plazo vigente, aún cuando pueda resultar corto en algunas oportunidades, responde lo suficientemente bien a los criterios de urgencia que deben primar en los casos de los derechos de los consumidores por lo que debe mantenerse.

Para ser coherente debe modificarse además el artículo 16 y restaurar el plazo de treinta (30) días”.

CONSIDERANDO: Que también sobre este aspecto el Consejo Directivo se ha pronunciado, disponiendo una dualidad de plazos, según se trata de la solución de reclamaciones que tengan por objeto la facturación del servicio o alguna otra causa, por lo que procede acoger parcialmente la solicitud de la prestadora **VERIZON DOMINICANA, C. POR A.**;

CONSIDERANDO: Que **VERIZON DOMINICANA, C. POR A.** realizó el siguiente comentario al artículo 11.3 del Reglamento:

“Por otro lado, es preciso que se revise en el párrafo 11.3 el uso del término “reclamación” al final del mismo. Entendemos que el término está mal utilizado pues la reclamación es la interpuesta por ante la prestadora, no así por ante el INDOTEL”.

CONSIDERANDO: Que acogemos la sugerencia en virtud de que el término de reclamación puede prestarse a confusión pues se utiliza en la relación entre el usuario y la prestadora. Sin embargo entendemos que el término adecuado cuando hacemos alusión al procedimiento que utiliza el usuario para poder llevar su solicitud o queja ante los Cuerpos Colegiados del **INDOTEL**, es el de **RECURSO**.

CONSIDERANDO: Que **VERIZON DOMINICANA, C. POR A.** realizó el siguiente comentario al artículo 12 del Reglamento de Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras:

“Artículo 12. De las condiciones para la interposición.

12.6 El Consejo Directivo fijará mediante Resolución cada (6) seis meses, contados a partir de la aprobación del presente Reglamento, la tasa máxima que la prestadora podrá cobrar al usuario, por concepto de mora.

A nuestro juicio esto constituye una violación a la libertad de contratación y la voluntad de las partes.

La Ley General de Telecomunicaciones no contiene derecho de control previo del órgano regulador, salvo circunstancias excepcionales (distorsión de la competencia), para establecer condiciones económicas a la prestación del servicio. Las penalidades o intereses moratorios que establecen las partes son estipulaciones económicas que escapan pues del control del INDOTEL.

A nuestro juicio, sólo es posible un control de este tipo si el INDOTEL llega a determinar que una conducta de la prestadora es prácticamente expropiatoria con respecto a los usuarios.

Por tales motivos entendemos que esta disposición debe ser suspendida de la Resolución y del Reglamento, el cual contiene una disposición en términos similares”.

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo ha analizado detenidamente el comentario avanzado por **VERIZON DOMINICANA, C. POR A.** en el sentido de que este órgano regulador carece de competencia para fijar montos máximos por mora en las relaciones comerciales entre prestadoras y usuarios; que, al tratarse de un elemento que está íntimamente ligado a los precios y tarifas de los servicios de telecomunicaciones y resultar indiscutible la facultad de este órgano regulador para intervenir en su fijación en determinados supuestos establecidos legislativamente, procede que el tratamiento otorgado por el Consejo Directivo al tema sea el mismo de las tarifas, en el sentido de que su intervención se realizará en el marco de las condiciones de prestación del servicio, razón por la cual decide la modificación de esta disposición reglamentaria para hacerla acorde con la interpretación precedente;

CONSIDERANDO: Que **VERIZON DOMINICANA, C. POR A.** realizó el siguiente comentario al artículo 12.9 del Reglamento de Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras:

“12.9 La prestadora, so pena de ser sancionada por el Consejo Directivo del INDOTEL, no podrá suministrar información crediticia del usuario titular a terceros, hasta tanto no sea resuelta la reclamación de que se trate.

Sugerimos que esta disposición sea modificada a fin de que se aclare que esta restricción aplica a la deuda que está bajo reclamación. En tal virtud, solicitamos que se enmiende para que rece de la siguiente manera:

12.9 La prestadora, so pena de ser sancionada por el Consejo Directivo del INDOTEL, no podrá suministrar información crediticia del usuario titular a terceros en relación con los montos reclamados, hasta tanto no sea resuelta la reclamación de que se trate”.

CONSIDERANDO: Que al tratarse de una precisión en el lenguaje del Reglamento, procede acoger la observación, entendiendo que la misma beneficia la interpretación del presente párrafo;

CONSIDERANDO: Que **VERIZON DOMINICANA, C. POR A.** realizó el siguiente comentario al artículo 17 del Reglamento de Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras:

“Artículo 17. De la forma de interposición.

Sugerimos insertar al final del párrafo 17.1 “y de los recibos de pago, si aplicare.” Esto así por los múltiples casos de reclamaciones que se han presentado en los que el usuario titular afirma haber pagado el servicio facturado, cuando no es la realidad. Esto en aplicación además del principio de que quien afirma estar liberado de una obligación (el pago), debe probarlo.

CONSIDERANDO: Que en vista de que la observación mejora el contenido del artículo, procede acoger la misma con modificaciones, sustituyendo la frase “si aplicare” por “en caso de que hubiere”;

CONSIDERANDO: Que, asimismo, **VERIZON DOMINICANA, C. POR A.** realizó el siguiente comentario al artículo 19 de la propuesta de modificación al Reglamento de Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras:

“Artículo 19. De la notificación de la interposición del Recurso de Queja (RDQ) y el plazo de la prestadora para presentar documentos.

19.2. La prestadora recurrida tendrá un plazo de diez (10) días calendario, a pena de caducidad, contados a partir de la recepción de la comunicación a que hace referencia el artículo 19.1 de este Reglamento, para presentar a la GDCPC una exposición, por escrito, sobre su posición respecto del recurso presentado, así como de la documentación que le sirva de apoyo.

En relación con la respuesta que debe proveer la prestadora a los recursos interpuestos por los usuarios, sugerimos que el plazo para presentarla debe ser aumentado a quince (15) días. El plazo actual es insuficiente pues no se trata de responder a la reclamación, sino de que para mayor garantía a los derechos del usuario titular, se realiza nueva vez la investigación que se hiciera originalmente y se documenta apropiadamente.

En adición, entendemos que la sanción de caducidad para la no respuesta dentro del plazo otorgado es inapropiada. La razón es que la caducidad implica la extinción de un derecho. En este caso la respuesta que da la prestadora al recurso interpuesto por el usuario es un asunto procesal que sin embargo debe ser tratado en consideración al derecho de defensa del usuario titular. Este paso es preliminar al apoderamiento del cuerpo colegiado por lo que no hay violación al derecho de defensa al usuario titular. La prestadora debe tener la capacidad de presentar su respuesta hasta el momento en que el cuerpo colegiado se encuentre constituido.

Si el cuerpo colegiado se constituye y aún en ese momento no hay respuesta de la prestadora, entonces ya se puede declarar como caduco al derecho de la prestadora.

Finalmente, consideramos que debe aclararse la obligación del cuerpo colegiado en los casos de no presentación del escrito de defensa por parte de la prestadora. Algunos cuerpos colegiados han asumido la posición de considerar que la prestadora ha admitido el recurso por no responder dentro del plazo otorgado. Debe quedar claramente establecido que el cuerpo colegiado no queda relevado de su obligación de examinar y decidir el recurso presentado, en cualquier caso.

Sugerimos pues la siguiente redacción:

19.2. La prestadora recurrida tendrá un plazo de quince (15) días calendario,—contados a partir de la recepción de la comunicación a que hace referencia el artículo 19.1 de este Reglamento, para presentar a la GDCPC una exposición, por escrito, sobre su posición respecto del recurso presentado, así como de la documentación que le sirva de apoyo. Si al momento en que el cuerpo colegiado se encuentra constituido la prestadora no ha presentado su respuesta, entonces se considerará su derecho como caduco. Esta caducidad no exime al cuerpo colegiado de estudiar y decidir sobre el fondo del recurso”.

CONSIDERANDO: Que dicho artículo será acogido con modificaciones en lo que concierne al tema de la caducidad, no así en cuanto a la ampliación del plazo, en vista del derecho a solicitar prórroga que asiste a la prestadora recurrida;

CONSIDERANDO: Que **VERIZON DOMINICANA, C. POR A.** realizó el siguiente comentario al artículo 21 de la propuesta de modificación del Reglamento de Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras:

“Artículo 21. Del procedimiento a seguir a partir de la respuesta de la prestadora recurrida.

21.1. Una vez recibida la respuesta de la prestadora respecto del recurso presentado, se procederá a contactar al usuario reclamante en un período no mayor de tres (3) días calendario, para exponerle la posición de la prestadora respecto del recurso, con la finalidad de:

c) Apoderar su expediente a los Cuerpos Colegiados.

Sugerimos aclarar este literal, estableciendo: c) En caso de no querer llegar a un acuerdo, apoderar su expediente a los Cuerpos Colegiados”.

CONSIDERANDO: Que procede que el Consejo Directivo acoja esta observación, pues la misma enriquece el texto del Reglamento;

CONSIDERANDO: Que **VERIZON DOMINICANA, C. POR A.** realizó el siguiente comentario al artículo 21.4 de la propuesta reglamentaria:

“21.4. En caso de que la carta de respuesta de la prestadora haya sido notificada al usuario y éste al término de los cinco (5) días calendario de haber recibido dicha notificación no se comunique a la GDCPC, se procederá a:

a) si la carta de respuesta es favorable para el usuario, a concluir el recurso de queja.

En vista de que algunas veces, aún después de que las partes han arribado a un acuerdo el caso puede quedar en una especie de limbo, solicitamos que se establezca lo siguiente: "En este caso, la Gerencia estará en la obligación de emitir un acta donde conste el crédito otorgado o el acuerdo arribado, sin adentrarse en consideraciones de fondo."

CONSIDERANDO: Que procede acoger el comentario de la prestadora **VERIZON DOMINICANA, C. POR A.** por constituir un elemento de eficiencia y celeridad en el proceso de conocer un reclamo; que, al dar la prestadora recurrida aquiescencia a las pretensiones del usuario, resulta inútil continuar con el procedimiento, toda vez que el mismo carecería de objeto;

CONSIDERANDO: Que **VERIZON DOMINICANA, C. POR A.** realizó el siguiente comentario al artículo 26 de la propuesta reglamentaria de que se trata:

"Artículo 27. De la Secretaría de los Cuerpos Colegiados.

27.1 La Secretaría de los Cuerpos Colegiados tendrá a su cargo, además, las siguientes funciones.

g) Coordinar las inspecciones y los experticios ordenados por los Cuerpos Colegiados, con el objeto de obtener mayores elementos de juicio para resolver las controversias;

En muchos casos conocidos por ante los cuerpos colegiados en los que se ordenó algún descenso o reportes de expertos, no se ha dado participación a las prestadoras.

Sugerimos que para preservar el derecho de defensa de las prestadoras y el principio de lealtad en los debates, se modifica tal disposición para que se lea de la siguiente manera:

g) Con la participación de las partes, coordinar las inspecciones y las experticias ordenadas por los Cuerpos Colegiados, con el objeto de obtener mayores elementos de juicio para resolver las controversias".

CONSIDERANDO: Que el Consejo Directivo acoge la observación de la manera en que ha sido propuesta por **VERIZON DOMINICANA, C. POR A.** al tratarse de un asunto de igualdad y lealtad en los debates y la instrucción del proceso;

CONSIDERANDO: Que **VERIZON DOMINICANA, C. POR A.** realizó el siguiente comentario al artículo 32 de la propuesta reglamentaria:

"Artículo 32. De la homologación de las decisiones de los Cuerpos Colegiados.

Una vez sea emitida la decisión por los Cuerpos Colegiados, sobre el reclamo del cual ha sido apoderado, dentro de los diez (10) días calendario que sigan a su recepción, será remitida al Consejo Directivo del INDOTEL, que deberá proceder a homologar tanto la decisión como las sanciones dispuestas en ella, si las hubiere, en un plazo que no excederá de diez (10) días calendario, contados a partir de la recepción de las mismas.

A fin de evitar decisiones desnaturalizadas o que no cumplan con las condiciones de procedimiento establecidas (plazos, elementos de prueba, desnaturalización de la decisión, falta de motivación de los Cuerpos

Colegiados), es importante establecer la revisión por parte del Consejo Directivo de las mismas. Sin que se constituya en una instancia de apelación, el Consejo Directivo puede revisar las decisiones y si tiene algún comentario u observación sobre el tratamiento del fondo, debe tener la capacidad de remitir el asunto por ante el cuerpo colegiado correspondiente, para que aclare o corrija su decisión.

En este sentido, el artículo deberá leerse de la forma que sigue:

Una vez sea emitida la decisión por los Cuerpos Colegiados, sobre el reclamo del cual ha sido apoderado, dentro de los diez (10) días calendario que sigan a su recepción, será remitida al Consejo Directivo del INDOTEL, que deberá proceder a homologar tanto la decisión como las sanciones dispuestas en ella, si las hubiere, en un plazo que no excederá de diez (10) días calendario, contados a partir de la recepción de las mismas. Dicha homologación será precedida de una revisión por parte del Consejo Directivo, en la cual se haga constar que la misma reúne todos los requisitos procedimentales y los elementos probatorios de lugar".

CONSIDERANDO: Que la homologación no constituye, como tal, un acto de reconocimiento automático de las decisiones de los Cuerpos Colegiados, sino una verificación como tal que los hechos han sido bien interpretados y el derecho bien aplicado, por lo que la redacción propuesta sería reiterativa; que la homologación como tal tiene la naturaleza de un acto de aprobación que se inscribe dentro de las medidas de contralor de la legalidad que le incumbe como órgano superior del **INDOTEL** al Consejo Directivo, por lo que procede rechazar la solicitud de modificación encaminada por la prestadora **VERIZON DOMINICANA** en este sentido;

CONSIDERANDO: Que, asimismo, **VERIZON DOMINICANA, C. POR A**, realizó el siguiente comentario al artículo 37 de la propuesta reglamentaria contenida en la Resolución No. 025-05:

"Artículo 37. Intervención del Consejo Directivo del INDOTEL

37.1 Dará lugar a la intervención del Consejo Directivo todas las decisiones individuales o colectivas, producto de prácticas económicas perjudiciales a los usuarios, publicidad engañosa, cláusulas abusivas y publicidad dolosa ejecutadas por las prestadoras.

Nos parece que la generalización en las decisiones que pueden motivar la intervención del órgano regulador puede justificar intervenciones en los cuales puede no haber una conducta recriminable de la prestadora. Se da el caso de situaciones aisladas que pudieron haber sido tratadas de una manera distinta, pero no es siempre así.

Como la capacidad reglamentaria del INDOTEL está establecida claramente en la Ley General de Telecomunicaciones, sugerimos eliminar esta disposición".

CONSIDERANDO: Que esta generalización tiene su explicación en la facultad que tiene el **INDOTEL** para velar y garantizar los derechos de los usuarios, facultad que está amparada en los artículos 3, 79 y 84 de la Ley General de Telecomunicaciones, lo cual es ratificado por el literal b) del artículo 2 del Reglamento, el cual establece de manera expresa el alcance que debe tener el órgano regulador para resguardar los derechos de los usuarios, por lo que procede desestimar el comentario de la prestadora en cuestión sobre el particular;

CONSIDERANDO: Que finalmente, **VERIZON DOMINICANA, C. POR A.** presentó lo siguientes comentarios a los artículos 39 y 40 del Reglamento, cuyas modificaciones han sido puestas en consulta mediante la Resolución No. 025-05:

“Artículo 39. Casos de Denuncia (CD).

No entendemos cuándo estos casos se dan en la práctica y por qué tienen una categorización diferente. En este artículo incluso se señala la capacidad de intervención del Ministerio Público de auxiliar, si es necesario.

Si se trata de violaciones a la Ley, entonces no es parte de conflictos entre prestadoras y usuarios por lo que no deben ser materia del Reglamento.

Para intervenir frente a denuncias de violaciones a la Ley el Consejo Directivo debe actuar conforme establecido en la Ley General de Telecomunicaciones, nada más.

La Gerencia de Defensa de la Competencia y Protección al Consumidor no puede estar encargada de evaluar estas denuncias y tomar medidas contra las prestadoras. Esto debe ser función o bien del Director Ejecutivo del INDOTEL o del Consejo en pleno.

Consideramos que este artículo debe eliminarse o establecerse el órgano del INDOTEL responsable de su ejecución, así como los límites de su competencia.

Artículo 40. Casos de Información (CI).

No entendemos la finalidad de este artículo. Los casos de información que se enumeran son cuestiones totalmente irrelevantes para las prestadoras (obtener información sobre las telecomunicaciones). Otros, los de suministro de información para un caso en proceso, es parte del caso en proceso y por tanto no tienen por qué tener una calificación especial.

Finalmente, los casos de conocimiento de mecanismos para interponer denuncias o para la realización de investigaciones por ante otras instituciones públicas de hechos cometidos utilizando medios de comunicación, escapa también totalmente a la materia del reglamento. No se trata de un conflicto entre un usuario y una prestadora, sino un servicio que debe ofrecer el INDOTEL.

Esto lo más que puede es ser parte de un reglamento interno de la Gerencia de Defensa de la Competencia y Protección al Consumidor o de la Dirección Ejecutiva.

En tal virtud, entendemos que este artículo debe ser eliminado.

Esto lo más que puede es ser parte de un reglamento interno de la Gerencia de Defensa de la Competencia y Protección al Consumidor o de la Dirección Ejecutiva.

En tal virtud, entendemos que este artículo debe ser eliminado”.

CONSIDERANDO: Que este punto ha sido analizado previamente por este Consejo Directivo en el marco del proceso de consulta pública de que se trata, por lo que en economía procesal procede incorporar las mismas consideraciones expuestas para dar respuesta a la solicitud avanzada por la prestadora en cuestión;

CONSIDERANDO: Que, por su parte, la **FUNDACION POR LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR (FUNDECOM)** realizó el siguiente comentario al artículo 8.11 de la propuesta reglamentaria:

"Art. 8.11: Agregar: "con la obligación de informarlo previamente a INDOTEL para su conocimiento y aprobación."

CONSIDERANDO: Que el artículo 8.1 de la propuesta reglamentaria trata sobre la forma de presentación de la queja, por lo que de acoger la observación presentada por **FUNDECOM** se retrasaría el proceso de tramitación de la queja que interpone el Usuario ya que como propone dicha Fundación, el **INDOTEL** tendría que dar su aprobación para que se trámite la queja; que, el mecanismo de recepción de quejas es una prerrogativa que corresponde a cada Prestadora establecer;

CONSIDERANDO: Que la **FUNDACION POR LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR (FUNDECOM)** realizó el siguiente comentario al artículo 9.2 de la propuesta reglamentaria:

"9.2 Agregar: siempre que la haya recibido a tiempo."

CONSIDERANDO: Que procede acoger dicho comentario, toda vez que conforme lo establece la propuesta reglamentaria, constituye un derecho de los usuarios recibir la facturación con el tiempo apropiado para analizar la misma, previo a la fecha límite de pago; que, no obstante lo anterior, el usuario no puede quedar eximido del pago correspondiente al servicio prestado, por el simple hecho de que la factura correspondiente no haya sido recibida a tiempo;

CONSIDERANDO: Que la **FUNDACION POR LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR (FUNDECOM)** realizó los siguientes comentarios a los artículos 10.1 y 10.2 de la propuesta reglamentaria:

"10.1 Agregar: "INDOTEL deberá reglamentar el costo de cada información."

10.2 Observar: No debe ser el costo promedio en el mercado, puesto que muchas veces es especulativo".

CONSIDERANDO: Que esta observación no es acogida en virtud de que la misma escapa a las funciones y facultades del INDOTEL conforme la Ley General de Telecomunicaciones No.153-98, al tratarse de costos asociados a la reproducción de documentos, respecto de los cuales este órgano regulador es incompetente;

CONSIDERANDO: Que la **FUNDACION POR LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR (FUNDECOM)** realizó los siguientes comentarios a los artículos 12.4, 12.5, 12.6, 12.6.1, 12.7, 12.8, 12.9 y 12.10 de la propuesta reglamentaria:

"12.4 Debe ser eliminado, puesto que constituye una traba para el reclamo y se trata de un servicio público que el Estado cede para su explotación, lo que hace que cada usuario, teóricamente, tenga una ínfima parte de su propiedad.

12.5 Eliminarlo por motivos 12.4. Atenta contra el derecho al libre acceso a la Justicia y pone en posición de ventaja a la prestadora, que es la parte fuerte en esta relación.

12.6 Eliminar por motivos de 12.4 y 12.5.

- 12.6.1 Eliminar por motivos 12.4 y 12.5.
- 12.7 Eliminar por motivos 12.4 y 12.5.
- 12.8 Eliminar por motivos 12.4 y 12.5.
- 12.9 Aquí podría haber cargo reglamentado por INDOTEL.

12.10 Eliminar la palabra "no" en la tercera línea, porque le quita sentido a lo expresado".

CONSIDERANDO: Que en su solicitud, **FUNDECOM** solicita de este Consejo la eliminación de la facultad que asiste a las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones de exigir el pago de una indemnización por mora en aquellos casos en que el usuario haya faltado a su obligación de pago; que en vista de que la legalidad del cobro y existencia de las cláusulas penales ha sido ampliamente analizado por la jurisprudencia dominicana, ratificando su validez, procede que este órgano regulador siga dicha corriente de interpretación; que, en el mismo sentido, el cargo por mora constituye una sanción económica al usuario moroso, la cual es el reflejo del valor del dinero en el tiempo, resultante del financiamiento implícito que recibe todo usuario de un servicio que no abona los pagos regulares a los cuales se comprometió, resultando en la obtención de ventajas ilícitas en una relación comercial, sirviendo el cargo por mora como un desincentivo o costo de inejecución a la obligación de pago que recae sobre el deudor; que, partiendo de las consideraciones anteriores, procede rechazar la solicitud de **FUNDECOM** sobre aspecto;

CONSIDERANDO: Que la **FUNDACION POR LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR (FUNDECOM)** realizó los siguientes comentarios al artículo 24.5 de la propuesta reglamentaria:

"24.5 Eliminar los miembros y dejar el resto. Atenta contra el derecho a organizarse, puesto que no es pecado ser miembro de una organización de consumidores. Nadie que interactúe en la sociedad está exento de contaminación.

24.5 Modificar línea 2 a fin de eliminar "mientras no intervenga" por "hasta tanto intervenga". Altera el sentido del párrafo.

CONSIDERANDO: Que esta observación debe ser desestimada, ya que en todo proceso de solución de controversias no se puede ser juez y parte a la vez; que, de acogerse esta observación, se estaría violentando el principio de igualdad establecido en la Constitución y en la Ley No.153-98, ya que estaríamos colocando a los usuarios en una situación ventajosa frente a la prestadora, lo cual no es un objetivo de este Reglamento;

CONSIDERANDO: Que la **FUNDACION POR LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR (FUNDECOM)** realizó los siguientes comentarios al artículo 26.2 de la propuesta reglamentaria:

"26.2 Debe motivar razones de extensión de plazo. Para evitar injusticias".

CONSIDERANDO: Que la observación de **FUNDECOM** resulta improcedente, puesto que no se corresponde con el espíritu de lo tratado en el artículo comentario, el cual trata sobre la convocatoria y lugar de sesiones de las reuniones de los Cuerpos Colegiados;

CONSIDERANDO: Que la **FUNDACION POR LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR (FUNDECOM)** realizó los siguientes comentarios al artículo 35.2 de la propuesta reglamentaria contenida en la Resolución No. 025-05:

“35.2 Debe ser dentro de diez (10) días. Tres (3) es muy breve”.

CONSIDERANDO: Que la observación de **FUNDECOM** resulta improcedente, puesto que no se corresponde con el espíritu de lo tratado en el artículo comentario, el cual trata sobre la notificación de las decisiones de los Cuerpos Colegiados y las formalidades que la misma debe contener, sin que se haga mención a plazo alguno;

CONSIDERANDO: Que la **FUNDACION POR LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR (FUNDECOM)** realizó los siguientes comentarios a los artículos 40.1 y 40.2 de la propuesta reglamentaria:

“40.1 Actualizar fecha de entrada en vigencia.

40.2 Igual a 40.1”.

CONSIDERANDO: Que al igual que en los casos anteriores, los artículos a los cuales se refieren dichos comentarios no se corresponden con los propuestos por **FUNDECOM** en la propuesta reglamentaria de que se trata, por lo que carecen de objeto el análisis de los mismos por parte de este Consejo Directivo;

CONSIDERANDO: Que un último aspecto que fue debatido durante la celebración de la audiencia pública a instancias de este Consejo Directivo, fue el relativo al plazo reglamentario establecido para “apelar” las decisiones de los Cuerpos Colegiados, debidamente homologadas por el Consejo Directivo del **INDOTEL**; que, sobre este particular, el Consejo Directivo propuso expresamente la reducción del plazo consignado de treinta (30) días calendario, a los fines de unificar el mismo con los demás plazos establecidos en el artículo 96 de la Ley No. 153-98 para el ejercicio de las vías de recurso establecidas en la misma; que, sobre el particular, ninguna de las partes presentes o representadas en la indicada audiencia presentaron objeciones a la propuesta avanzada por este Consejo Directivo, por lo que procede a modificar el artículo 33 del Reglamento, a los fines de establecer un plazo de diez (10) días calendario para la interposición del recurso de “apelación” contra las decisiones de los Cuerpos Colegiados ante la Suprema Corte de Justicia;

CONSIDERANDO: Que la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98 constituye el marco regulatorio básico que se ha de aplicar en todo el territorio nacional para la instalación, mantenimiento, operaciones de redes, prestación de servicios y la provisión de equipos de telecomunicaciones; estatuto legal que es complementado con los reglamentos que dicte el **INDOTEL** al respecto;

CONSIDERANDO: Que en función de lo dispuesto por el artículo 84 de la Ley No. 153-98, el Consejo Directivo del **INDOTEL** tiene la facultad de tomar cuantas decisiones sean necesarias para regular el sector de las telecomunicaciones, teniendo entre sus facultades la de dictar reglamentos de alcance general y normas de alcance particular, dentro de las reglas y competencias fijadas por la presente Ley y manteniendo el criterio consultivo de las empresas prestadoras de los diversos servicios públicos regulados y de sus usuarios;

CONSIDERANDO: Que los objetivos anteriores se complementan con las funciones del órgano regulador, de manera fundamental con el artículo 78, literal (g) del texto legal, que dispone que el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (**INDOTEL**) debe *“Dirimir de acuerdo a los principios de la presente Ley y sus reglamentaciones y en resguardo del interés público, los diferendos que pudieran*

surgir entre los prestadores de servicios de telecomunicaciones entre sí y con sus clientes o usuarios”;

CONSIDERANDO: Que entre los objetivos de la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98, enumerados en el artículo 3, se encuentra el deber de garantizar el derecho del usuario de elegir el prestador del servicio de telecomunicaciones que a su criterio le convenga;

CONSIDERANDO: Que el artículo 79 de la Ley No. 153-98 establece con respecto a la solución de controversias y protección al Usuario, que: *“la reglamentación establecerá los mecanismos de solución de controversias y protección al usuario por ante cuerpos colegiados a los cuales deberán acudir las partes”;*

CONSIDERANDO: Que vistos los comentarios y observaciones recibidos, el **INDOTEL** encontró sugerencias que apoyan la finalidad perseguida con la presente regulación y que por lo tanto, corresponde incorporarlas al texto a ser modificado del *“Reglamento de Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones”;*

CONSIDERANDO: Que el presente Reglamento contiene los lineamientos del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (**INDOTEL**) en materia de solución de controversias entre los usuarios y las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones;

VISTA: La Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98 del 27 de mayo de 1998, en sus disposiciones citadas;

VISTO: El { HYPERLINK "http://www.indotel.org.do/Site/Marco_Legal/consejo/Resoluciones_2001/Resolucion_n_071-01.pdf" } , aprobado mediante la Resolución { HYPERLINK "http://www.indotel.org.do/Site/Marco_Legal/consejo/Resoluciones_2001/Resolucion_n_071-01.pdf" } del Consejo Directivo de fecha 9 de noviembre de 2001, modificada posteriormente por la Resolución { HYPERLINK "http://www.indotel.org.do/Site/Marco_Legal/consejo/Resoluciones_2002/Resolucion_n_001-02.pdf" } de fecha 11 de enero de 2002;

VISTA: La Resolución del Consejo Directivo No. 025-05 de fecha 3 de marzo de 2005, que ordenó el inicio del proceso de Consulta Pública para modificar el *“Reglamento de Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios de Telecomunicaciones”;*

VISTOS: Los escritos de participación del proceso de Consulta Pública de la Resolución del Consejo Directivo No. 025-05, depositados por las prestadoras **TRICOM, S. A., TCN DOMINICANA, S. A., ORANGE DOMINICANA, S. A. ALL AMERICA CABLES & RADIO, INC.-DOMINICAN REPUBLIC/CENTENNIAL DOMINICANA, VERIZON DOMINICANA, C. POR A.** y la **FUNDACION POR LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR (FUNDECOM);**

OIDAS: Las comparencias de los representantes autorizados de las partes antes descritas ante el Consejo Directivo del **INDOTEL** durante la celebración de la audiencia pública en fecha veintitrés (23) de junio del año dos mil cinco (2005);

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

RESUELVE:

PRIMERO: APROBAR las modificaciones propuestas al “**REGLAMENTO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS ENTRE LOS USUARIOS Y LAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES**”, resultantes del proceso de consulta pública abierto con motivo de la Resolución No. 025-05 del 3 de marzo de 2005; y en consecuencia, **ORDENANDO** su incorporación al texto de la Resolución No. 001-02 del 11 de enero de 2002, cuya versión modificada se encuentra anexo a la presente Resolución.

SEGUNDO: DISPONER que la presente Resolución sea publicada en un periódico de amplia circulación nacional, en el Boletín Oficial del **INDOTEL** y en la página que el **INDOTEL** mantiene en la Internet.

Así ha sido aprobada, adoptada 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 veinticinco (25) del mes de agosto del año dos mil cinco (2005).

Firmados:

Dr. José Rafael Vargas
Secretario de Estado
Presidente del Consejo Directivo

David A. Pérez Taveras
Miembro del Consejo Directivo

Leonel Melo Guerrero
Miembro del Consejo Directivo

Juan Antonio Delgado
Miembro del Consejo Directivo

José Alfredo Rizek V.
Director Ejecutivo Interino
Secretario del Consejo Directivo

“REGLAMENTO PARA LA SOLUCION DE CONTROVERSIAS ENTRE LOS USUARIOS Y LAS PRESTADORAS DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DE TELECOMUNICACIONES”

(Modificado por la Resolución No. 124-05 del 25 de agosto de 2005 y por la Resolución No. 171-05 del 3 de noviembre de 2005)

CAPITULO I. DEFINICIONES.

Artículo 1. Definiciones del Reglamento.

Además de las definiciones previstas en el Capítulo I de la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98, para los fines del presente Reglamento y sus consecuencias, se agregan las siguientes definiciones:

(a) Autorización: Decisión del INDOTEL que otorga al solicitante el derecho a prestar u operar servicios de telecomunicaciones públicos o privados en la República Dominicana o realizar actos que requieren la aprobación previa del INDOTEL, incluyendo, sin limitación, una concesión, inscripción en el registro especial, licencia, transferencia, cesión, arrendamiento, otorgamiento del derecho de uso, constitución de un gravamen o transferencia de control.

(b) Calidad de Servicio: Efecto global de las características del servicio, las cuales obedecen a los estándares establecidos o reconocidos por el INDOTEL y que determinan el grado de satisfacción del usuario.

(c) Cláusulas abusivas: Son aquellas disposiciones contractuales que impliquen limitación o renuncia a los derechos del usuario establecidos en el presente reglamento, así como en la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98; o bien prevean beneficios desproporcionados a favor de la prestadora, resultando gravosas al usuario.

(ch) Caso de Denuncia (CD): Requerimiento interpuesto por el usuario titular o su representante autorizado por ante el Centro de Asistencia a los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (CAU), ante la alegada violación a una de las disposiciones establecidas en las resoluciones, reglamentos o mandatos del INDOTEL.

(d) Caso de Información (CI): Solicitud que realiza un usuario a fin de obtener información en relación a cualquier tema respecto a las telecomunicaciones o la remisión que realiza el usuario de cualquier documentación o información, que tenga por finalidad completar un expediente que reposa en los archivos del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL).

(e) Caso de Queja (CQ): Requerimiento interpuesto por el usuario titular o su representante autorizado por ante el Centro de Asistencia a los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (CAU), ante la alegada violación de una de las disposiciones establecidas en el presente Reglamento, así como de lo dispuesto en el Reglamento Orgánico Funcional de los Cuerpos Colegiados.

(f) Centro de Asistencia a los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (CAU): Órgano interno del INDOTEL, dependiente de la

Gerencia de Defensa de la Competencia y Protección al Consumidor, creado mediante la Resolución No. 26-00 del Consejo Directivo, con el objeto de brindar servicios de orientación al usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como de recibir, y canalizar los reclamos que pudiera presentar dicho usuario en razón de la violación de sus derechos y/o por inconformidad con los servicios brindados por la prestadora.

(g) Consejo Directivo: Consejo Directivo del INDOTEL

(h) Conciliación: Vía alternativa para la solución de conflictos, mediante la cual las partes, de mutuo acuerdo, deciden poner sus diferencias en manos del INDOTEL, como tercero imparcial, con facultad para sugerir y proponer alternativas de arreglo, fomentando entre estas la solución armoniosa y consensuada de la controversia. La conciliación podrá promoverse en todo momento por cualquiera de las partes y por el INDOTEL, previo al apoderamiento de los Cuerpos Colegiados.

(i) Cuerpos Colegiados: Órgano colegiado que tiene la atribución legal de conocer y resolver las diferencias que sean sometidas por el usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones.

(j) Derechos del usuario: Para fines del presente Reglamento, el usuario tendrá los siguientes derechos, sin que la siguiente enumeración tenga un carácter limitativo:

1. Derecho a tener acceso a los servicios públicos de telecomunicaciones, bajo los principios de continuidad, igualdad, generalidad, neutralidad y transparencia, establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98;
2. Derecho a recibir el servicio pagado o contratado;
3. Derecho a ser informado sobre el procedimiento y tiempo estimado, requeridos para atender solicitudes relacionadas con el servicio;
4. Derecho a que la facturación del servicio se ajuste a las tarifas vigentes y a lo consumido;
5. Derecho a ser informado sobre todas las consecuencias que se deriven de no pagar el servicio en el tiempo establecido;
6. Derecho a recibir en todo momento información clara y detallada acerca de los servicios ofrecidos y tarifas vigentes, así como de los diferentes planes y opciones de servicios disponibles;
7. Derecho a recibir la facturación con el tiempo apropiado para analizar la misma, previo a la fecha límite de pago;
8. Derecho a solicitar y recibir explicaciones por parte de la prestadora, cuando ocurran interrupciones o alteraciones en la provisión del servicio;
9. Derecho a la confidencialidad de la información individual que surja en su relación con su prestador, salvo orden escrita de autoridad competente;
10. Derecho a que la prestadora lo proteja de intentos de fraudes por terceros;
11. Derecho a no pagar la porción de la factura sujeta a reclamo, hasta la solución definitiva por ante cualquier instancia del proceso de solución de la controversia;
12. Derecho a la reparación de averías que afecten la provisión del servicio, libre de cargos, dentro de un plazo prudente;
13. Derecho a la no suspensión del servicio, por parte de la prestadora, mientras dure el proceso de reclamación, salvo que dicha suspensión se fundamente en causas ajenas y distintas a las situaciones, deudas

o inconformidades sujetas al reclamo del usuario;

14. Derecho a elegir la prestadora y el producto que a juicio del usuario le resulte más conveniente;

15. Derecho a cambiar en cualquier momento de prestadora o producto, según las condiciones y obligaciones a las que el usuario se ha obligado.

16. Derecho a contratar servicios con distintas prestadoras de manera simultánea;

17. Derecho a recurrir por ante el INDOTEL, cuando, luego de reclamar ante la prestadora, la solución dada por la misma a su reclamación no le resulte satisfactoria o por la no recepción de respuesta luego de vencido el plazo provisto para ello en el presente reglamento.

(k) Derechos de la Prestadora: Para fines del presente Reglamento, la prestadora tendrá los siguientes derechos, sin que la siguiente enumeración tenga un carácter limitativo:

1. Derecho a recibir el pago por el servicio suministrado en la fecha convenida para ello;

2. Derecho a aplicar los cargos por mora establecidos en el presente Reglamento;

3. Derecho a acceder en los lugares donde se encuentren las instalaciones de los servicios suministrados al usuario, previa aprobación de éste, o conforme haya sido acordado con la prestadora.

4. Derecho a desconectar de sus redes al usuario, ilegalmente conectado o que estuviere dando un uso al servicio contrario a las leyes, el orden público y las buenas costumbres, o que haya incumplido con sus obligaciones de pago en los términos acordados respecto de las deudas o montos no sujetos a reclamo. La prestadora no Comprometerá su responsabilidad al desconectar de sus redes al usuario por cualquiera de las causas enumeradas anteriormente, siempre y cuando se compruebe la necesidad de realizar la desconexión.

(l) Días calendario: Todos los plazos que se establecen en la presente reglamentación

se reputan en días calendario. Cuando el día de vencimiento corresponda a un día no laborable, el término se extenderá hasta el siguiente día hábil.

(ll) Factura(s): Todo documento mediante el cual la prestadora da a conocer al usuario el detalle y el importe de los productos, servicios vendidos o contratados, con el objeto de obtener el pago de los mismos.

(m) Gerencia de Defensa de la Competencia y Protección al Consumidor (GDCPC): Órgano del INDOTEL dependiente de la Dirección Ejecutiva, encargado de la difusión

de las normas y acciones reguladoras tendentes a garantizar los principios de libre y leal competencia entre las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones y de respeto a los derechos de los usuarios.

(n) INDOTEL: Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones, órgano regulador de las telecomunicaciones de la República Dominicana.

(ñ) Ley: Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98, promulgada por el Poder Ejecutivo en fecha 27 de mayo de 1998.

(o) Obligaciones del usuario: Para fines del presente Reglamento, el usuario tendrá las siguientes obligaciones, sin que la enumeración tenga carácter limitativo:

1. Obligación de pagar por el consumo del servicio o cualquier otro cargo aplicable según el acuerdo vigente entre la prestadora y el usuario;
2. Obligación de no revender el servicio sin la autorización de la prestadora;
3. Obligación de no remover, obstruir, reparar, reformar, cambiar o alterar la instalación externa, sin el consentimiento previo de la prestadora;
4. Obligación de no remover, cambiar o alterar las configuraciones en los interfases y/o equipos terminales, fijos o móviles.
5. Obligación de no efectuar conexiones o instalaciones para obtener en forma fraudulenta el suministro del servicio.
6. Obligación de utilizar los servicios en consonancia con las disposiciones establecidas en el contrato con la prestadora, así como por las leyes, el orden público y las buenas costumbres.

(p) Prestadora(s): Persona jurídica facultada por la Ley, para la explotación de servicios de telecomunicaciones, que controle, administre, opere, maneje, provea o revenda en todo o en parte, directa o indirectamente, cualquier línea, sistema, servicio o producto de telecomunicaciones en el país.

(q) Publicidad engañosa: Todo tipo de publicidad, cuyo contenido induzca o pueda inducir a error, engaño o confusión al usuario, actual o potencial, en cuanto a las características, condiciones de prestación y comercialización, incluyendo el precio o la calidad del producto o servicio ofrecido, o bien incurra en exageraciones, falsedades en la información necesaria para conocer las propiedades de éste, sin que la anterior enumeración tenga carácter limitativo, sino puramente enunciativo.

(r) Reclamación (queja o reclamo): Requerimiento que podrá interponer el usuario titular o su representante autorizado ante la prestadora para manifestar su inconformidad o queja por cualquier situación relativa a los servicios públicos de telecomunicaciones contratados; igualmente para los fines del presente reglamento se entiende como reclamación cualquier código, numeración o número de control dado por la Prestadora ante un requerimiento, solicitud o reporte presentado por el usuario titular o su representante autorizado.

(s) Reclamante: Persona natural o jurídica que interpone la reclamación y/o recurso;

(t) Reclamada: Persona jurídica en contra de la cual se presenta la reclamación y/o recurso;

(u) Recurso de Queja (RDQ): Son las reclamaciones interpuestas por los usuarios ante el INDOTEL, a través del Centro de Asistencia a los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (CAU), en torno al servicio que mantiene contratado con una determinada prestadora.

(v) Referido a la Prestadora: Caso mediante el cual el usuario presenta ante el CAU los inconvenientes que le afectan respecto a un servicio de telecomunicación, siendo

el usuario orientado sobre el procedimiento de reclamo y los plazos que de acuerdo al presente reglamento, deben cumplir para formalizar su caso ante el INDOTEL.

(w) Reglamento: La presente reglamentación.

(x) Representante autorizado: Persona que, sin ser el usuario titular de un determinado servicio de telecomunicaciones, ha sido autorizada mediante documentación emitida y firmada por el usuario titular del referido servicio, para representarle, como si fuera él mismo, en todos los actos legales que contempla este Reglamento.

(y) Secretaría de los Cuerpos Colegiados: Órgano interno del INDOTEL, dependiente de la Gerencia de Defensa de la Competencia y Protección al Consumidor;

(z) Usuario: Consumidor de los servicios públicos de telecomunicaciones que ha celebrado un acuerdo con una prestadora, para la provisión de dichos servicios;

(z.a) Usuario titular o cliente: Consumidor de los servicios públicos de telecomunicaciones, que ha celebrado un acuerdo con una prestadora, para la prestación de dichos servicios.

CAPITULO II. DISPOSICIONES GENERALES.

Artículo 2. Del alcance.

2.1. El presente reglamento constituye el marco reglamentario que se aplicará, en todo el territorio nacional, para todo lo relacionado con:

a) El establecimiento de las normas y procedimientos que deberán aplicarse a la reclamación que formule el usuario en contra de la prestadora de uno o más servicios públicos de telecomunicaciones y que se suscite con ocasión de la prestación de dichos servicios.

b) Regular la intervención del órgano regulador en aquellos casos en los que se compruebe que el derecho del usuario está siendo vulnerado de conformidad con la Ley.

2.2. Este Reglamento deberá ser interpretado de conformidad con la Ley y las regulaciones dictadas por el INDOTEL.

3.1 Sin que la presente enumeración tenga carácter limitativo, constituyen asuntos susceptibles de reclamación y, en consecuencia, materia del presente Reglamento, aquellos relativos al cumplimiento efectivo respecto a la provisión del servicio, a una facturación acorde a lo consumido y en ocasión al contrato de servicio, instalación, activación o cancelación, traslado, suspensión o corte, retiro, averías y problemas de calidad en los servicios, falta de entrega o entrega tardía de la factura, si aplica, en el domicilio del usuario o en su dirección electrónica si el usuario así lo autorizare y en general, cualquier reclamo o queja basado en el servicio brindado, excepto reclamaciones de indemnización por daños y perjuicios.

3.2. A los fines del presente artículo se considera “problema de calidad en el servicio” aquella irregularidad en la prestación de éste que derive del inadecuado funcionamiento de la red, tales como comunicación imperceptible, intermitencia, ruido, interferencia en la línea, señales borrosas y la imposibilidad o dificultad de recepción de la señal y su contenido, o bien de escuchar o hacerse escuchar, pérdida de audio, entre otros. Igualmente se considera problema de calidad de los servicios la inadecuada atención al usuario, la dilación en la corrección de averías y en la recepción de quejas y, en general, cualesquiera dificultades que impidan que la prestación del servicio se realice conforme con las condiciones acordadas entre el usuario y la prestadora y los requisitos del INDOTEL.

CAPITULO III. RECLAMO DEL USUARIO POR ANTE LA PRESTADORA.

Artículo 4. De la obligatoriedad del proceso ante la Prestadora.

4.1. El usuario que desee reclamar faltas en la provisión del servicio deberá recurrir, en primer término, a la prestadora con la que ha contratado el servicio objeto de reclamación. Dicha prestadora será responsable frente al usuario titular o su representante autorizado y frente al INDOTEL de atender y procesar gratuitamente toda reclamación relativa a la prestación del servicio que le presenten en tiempo hábil, conforme los principios contenidos en el artículo 1 de la Ley, so pena de exponerse a las sanciones establecidas en el Capítulo XIII de la Ley.”.

4.2. No se podrá apoderar al INDOTEL de ningún Recurso de Queja (RDQ) sin haber agotado previamente la vía ante la prestadora, de conformidad con las disposiciones del presente reglamento.

Artículo 5. Reclamo ante la prestadora

5.1. La reclamación podrá ser presentada por: (i) el usuario titular del servicio; o (ii) un representante designado y autorizado por el usuario titular.

Artículo 6. De la representación por abogado.

6.1 No será necesaria ni obligatoria la representación o intervención de abogado en el proceso de reclamación ante la prestadora de los servicios públicos de telecomunicaciones. Sin embargo, el reclamante que así lo desee podrá, a sus expensas, hacerse representar por un abogado.

6.2 En ningún caso podrá existir condenación u obligación para la prestadora de cubrir costos, honorarios profesionales o costas legales resultantes de gestiones o diligencias iniciadas por el usuario titular o su representante autorizado en ocasión de una reclamación por ante ésta.

Artículo 7. Del gasto del procedimiento.

7. De conformidad con la Ley, la reclamación que se interponga en virtud del presente Reglamento se efectuará de manera gratuita y no estará sujeta al pago de derecho de ningún tipo a la prestadora.

Artículo 8. De la forma de presentación.

8.1 La reclamación se podrá presentar personal o por teléfono, a la dirección o línea telefónica que habilite la prestadora para estos fines. Asimismo, la prestadora podrá, si lo considera conveniente, habilitar otro medio de recepción de la queja, siempre que esto permita al reclamante obtener una constancia de la interposición de la misma.

8.2 Toda prestadora deberá proveer al reclamante el número de identificación de la reclamación, el nombre completo de la persona que lo atendió y el cargo que ocupa en la empresa.

8.3 La provisión del número de identificación citado en el artículo anterior, quedará bajo la responsabilidad de la prestadora.

8.4 El incumplimiento de las disposiciones del artículo 8.2 dará lugar a que el INDOTEL ejerza las facultades sancionadoras que le confiere la Ley.

Artículo 9. Del plazo de presentación.

9.1. El plazo para la presentación de la reclamación por ante la prestadora es de cuarenta y cinco (45) días calendario, contados a partir de la fecha en que se genere el hecho que origina la queja.

9.2. Cuando se trate de una reclamación sobre facturación, se presume que el usuario titular o su representante autorizado tiene como punto de partida para interponer su reclamo, la fecha establecida en la factura como último día hábil para el pago del servicio facturado, siempre que haya recibido a tiempo la factura.

9.3 El pago por parte del usuario reclamante del monto impugnado, no tendrá ninguna consecuencia en cuanto a la continuación del proceso ante ningún organismo del INDOTEL.

Artículo 10. Del acceso a los documentos relativos a la reclamación.

10.1. El usuario titular o su representante autorizado tendrá derecho, en cualquier momento, a solicitar información sobre el estado de su reclamación. Es obligación de la prestadora permitirle el acceso a las informaciones y documentos relativos a la reclamación presentada. Para ello podrá expedir, a cuenta del reclamante, copia de los documentos e informaciones que le sea solicitada.

10.2. La expedición o emisión de copias a solicitud del usuario titular o su representante autorizado excluye todo beneficio, margen de ganancia o utilidad. En consecuencia, la prestadora sólo podrá cargar al usuario solicitante, como precio de las copias, el costo promedio de éstas en el mercado.

10.3. La violación de esta regla conlleva la restitución al reclamante del valor cobrado en exceso por parte de la prestadora.

Artículo 11. De la decisión sobre la reclamación.

11.1 La prestadora deberá de notificar por escrito al reclamante su decisión sobre la reclamación recibida en un plazo que no excederá de treinta (30) días calendario en los casos de facturación y veinte (20) días en todos los demás casos susceptible de reclamo, contados a partir de la presentación de la misma.

11.2 Queda a cargo de la prestadora comprobar la fecha de entrega de la notificación de respuesta citada en el párrafo anterior. En ausencia de esta prueba se tomará como buena y válida la fecha indicada por el usuario de haber recibido la misma.

11.3. El usuario titular o su representante autorizado que hubiere presentado una reclamación por ante una prestadora y que, transcurrido los plazos dispuesto en el artículo 11.1 de este Reglamento, no haya obtenido respuesta por parte de ésta, podrá dirigirse al INDOTEL y presentar su recurso, sin necesidad de esperar que intervenga la decisión de la prestadora sobre el reclamo presentado.

Artículo 12. De las condiciones para la interposición.

12.1 La prestadora no podrá negarse a recibir reclamaciones, ni condicionar la atención de las mismas al pago previo del monto o suma objeto del reclamo.

12.2 En los casos en que la reclamación se origine por la disconformidad del usuario titular con la facturación, la prestadora no podrá, mientras se tramita la reclamación, exigir el pago de lo reclamado, proceder al corte o desconexión del servicio o poner término al contrato por el no pago del monto objeto del reclamo, salvo que dicha suspensión se fundamente en causas ajenas y distintas a las situaciones, deudas o inconformidades sujetas al reclamo del usuario.

12.3 En los casos de reclamación sobre facturación en que existan valores pendientes de pago fuera del monto reclamado, el usuario procederá al pago de los mismos a título de abono a cuenta, dentro del plazo establecido para estos fines en la factura.

12.3.1 La interposición de un reclamo frente a la prestadora no exime al reclamante de su obligación de pagar por concepto de consumos de servicios realizados con posterioridad al reclamo.

12.4 Si la reclamación por facturación es rechazada por la prestadora, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 20 del presente Reglamento, la prestadora podrá establecer un cargo por concepto de mora, sobre el monto reclamado por el usuario titular o su representante autorizado, correspondiente al período de evaluación de la reclamación. El total del cargo por mora no podrá exceder el equivalente a la mitad de los días transcurridos durante la evaluación de la reclamación, sin que en ningún caso pueda exceder los quince (15) días.

12.4.1 Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 20, el usuario titular o su representante autorizado tendrá un plazo de quince (15) días calendario a contar desde la fecha de la recepción de la notificación por parte de la prestadora del rechazo de la reclamación por facturación, para pagar el monto adeudado y la mora aplicable conforme el artículo 12.4. En caso de no pagar el monto total en el plazo indicado, la prestadora podrá computar un cargo

adicional por mora diario, sobre el monto total adeudado, por cada día de retraso en el pago, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 12.5, 12.6, 12.7 y 12.8, de este reglamento.

12.5 El cargo por mora a que se refiere el artículo que antecede, será calculado dividiendo la tasa mensual máxima fijada por el Consejo Directivo, o por la prestadora, según sea el caso, cualesquiera sea menor.

12.6 Cuando las condiciones de prestación y competencia en el mercado así lo requieran, el Consejo Directivo fijará mediante Resolución, la tasa máxima que la prestadora podrá cobrar al usuario, por concepto de mora.

12.6.1 La tasa fijada por el Consejo Directivo será aplicable una vez transcurrido treinta (30) días calendario desde la fecha de la publicación de la correspondiente resolución en un diario de circulación nacional.

12.7 En aquellos casos en que la tasa máxima de mora sea fijada por el Consejo Directivo, la prestadora podrá, si así lo desea, cobrar al usuario titular o su representante autorizado una tasa por mora inferior a la fijada por la vía reglamentaria por el órgano regulador.

12.8 En los casos en que el usuario titular no presente ninguna reclamación ante la prestadora, y no proceda al pago del monto adeudado, a partir del vencimiento de la fecha límite de pago fijada en la factura, la prestadora podrá computar un cargo por mora diario, sobre el monto adeudado, por cada día de retraso en el pago, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 12.5, 12.6, 12.7, que anteceden.

12.9 La prestadora, so pena de ser sancionada por el Consejo Directivo del INDOTEL, no podrá suministrar información crediticia del usuario titular a terceros en relación con los montos reclamados, hasta tanto no sea resuelta la reclamación de que se trate.

Artículo 13. De la difusión del procedimiento.

13.1 Es obligación de la prestadora difundir e informar al usuario sobre el derecho que le asiste de reclamar la prestación del servicio contratado en las condiciones establecidas por la Ley y este Reglamento; así como los requisitos, plazos y forma de presentación de las reclamaciones y del proceso de atención de las mismas.

13.2 Los requerimientos mínimos para la interposición de reclamos, que deberán ser provistos por la prestadora a sus usuarios, serán aquellos contenidos en los artículos 4, 7, 8, 9, 11, 16, 17 de este Reglamento.

13.3 La prestadora deberá colocar permanentemente en lugares visibles para los usuarios, carteles, folletos y afiches de orientación en sus oficinas comerciales de servicio al cliente y en las oficinas de los distribuidores autorizados de sus servicios. También deberá incluir cada cuatro (4) meses, material informativo al respecto en la factura que reciba el usuario titular, explicando brevemente los derechos que les asisten a los mismos, así como detallando el procedimiento de reclamación y sus plazos.

13.4 La prestadora deberá remitir al INDOTEL, vía la GDCPC, dentro de los quince

(15) días calendarios subsiguientes a su puesta en circulación, ejemplares de los carteles, folletos y afiches de orientación que confeccione en cumplimiento del artículo 13.3 del presente Reglamento.

13.5 Es obligatorio para la prestadora proveer a todo usuario titular al momento de la contratación del servicio, la información especificada en los artículos 13.1 y 13.2 de este Reglamento.

CAPITULO IV. DEL REGISTRO DE LA RECLAMACIÓN.

Artículo 14. Del contenido del registro.

14.1 El registro de la reclamación por parte de la prestadora deberá contener la siguiente información:

1. Número de identificación del reclamo, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 8.2 del presente Reglamento;
2. Datos generales del reclamante, a saber:
 - 2.1.a. Para las personas físicas: nombre, apellido, cédula de identidad y electoral o pasaporte, domicilio y números de teléfonos (facsimil o correo electrónico, si los tuviere);
 - 2.1.b. Para las personas morales: nombre, domicilio y asiento social, número de registro nacional del contribuyente (RNC), nombre del representante que realiza la reclamación y números de teléfonos (facsimil o correo electrónico, si los tuviere);
3. Fecha de presentación de la reclamación;
4. Objeto de la reclamación;
5. Monto reclamado, si corresponde;
6. Documentos anexos a la reclamación si los hubiere.

14.2 La prestadora deberá 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 deberá ser mantenido hasta tanto intervenga una decisión definitiva sobre los mismos.

14.3 La prestadora está obligada a tomar todas las medidas necesarias para la conservación de los expedientes de reclamos, evitando que éstos sean adulterados, modificados o destruidos, total o parcialmente, durante el período indicado en el artículo 14.5 del presente Reglamento.

14.4 La prestadora deberá presentar al INDOTEL, vía la GDCPC tanto por escrito como en formato electrónico, un reporte trimestral, dentro de los quince (15) días

siguientes al término del tercer mes, el cual deberá contener lo siguiente:

- a) En valor absoluto: i) totalidad de reclamaciones recibidas en el trimestre; y, ii) el número de reclamaciones recibidas por mes; y
- b) En valores porcentuales: i) detalle de las reclamaciones por tipo de servicio y/o producto realizadas por los usuarios, clasificadas por zona geográfica; y, ii) porcentaje de casos solucionados.

14.5 Luego de finalizar el procedimiento de un recurso, el INDOTEL sólo estará obligado a la conservación de la documentación del mismo por un período de un (1) año.

CAPITULO V. DE LA GERENCIA DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

Artículo 15. Funciones de la Gerencia de Defensa de la Competencia y Protección al Consumidor (GDCPC).

La GDCPC, tendrá entre otras, las siguientes funciones:

1. Fomentar el respeto a los derechos de los usuarios.
2. Dirigir y supervisar las operaciones del CAU de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
3. Preparar y presentar al Consejo Directivo los informes estadísticos sobre las reclamaciones presentadas por los usuarios contra las prestadoras.
4. Realizar las funciones administrativas de la Secretaría de los Cuerpos Colegiados.
5. Actuar en calidad de soporte técnico y administrativo de la Secretaría de los Cuerpos Colegiados.
6. Preparar y presentar al Consejo Directivo los reportes estadísticos sobre los recursos interpuestos.
7. Evaluar las propuestas recibidas, preparar un listado de personas pre-calificadas para pertenecer a la lista de los miembros elegibles para conformar los Cuerpos Colegiados y remitir al Consejo Directivo, conforme a lo establecido en el artículo 24 del presente Reglamento.
8. Velar por el cumplimiento de las normas contenidas en el presente Reglamento.
9. Ejercer las funciones de tercero conciliador, asistiendo a las partes, de manera independiente e imparcial, en la búsqueda de un arreglo amistoso, proponiendo soluciones fundamentadas en los principios de objetividad, equidad y justicia, teniendo en cuenta, entre otros factores,

los derechos y las obligaciones de las partes, las circunstancias de la controversia, y cualesquiera prácticas establecidas entre las partes.

10. Conducir el procedimiento conciliatorio en la forma que estime adecuada, tomando en cuenta las circunstancias del caso y los deseos que expresen las partes en procura de lograr un rápido arreglo de la controversia.

CAPITULO VI. DE LA INTERPOSICION DEL RECURSO DE QUEJA.

Artículo 16. Del Recurso de Queja.

Motivos que darán lugar para elevar el Recurso de Queja (RDQ).

- a) Contra la decisión de la prestadora sobre la reclamación presentada por el usuario titular o su representante autorizado dentro de los veinte (20) días calendario de la recepción de dicha decisión.
- b) En caso de reiteración de una falla en la calidad del servicio que dio origen al reclamo original, dentro de los treinta (30) días calendario transcurridos desde la primera reclamación efectuada por el usuario titular o su representante autorizado.
- c) Cuando la prestadora no dé respuesta a la reclamación hecha por el usuario en el término de los veinte (20) días calendario, contados a partir de la fecha de la reclamación. El plazo para interponer el recurso será de veinte (20) días calendario, contados a partir del vencimiento del plazo anterior.

Artículo 17. De la forma de interposición.

17.1 El usuario titular o su representante autorizado podrá interponer su recurso a través del “CAU de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”, de manera personal, por la vía telefónica, facsímil o por correo electrónico. Si el usuario reclamante no es el usuario titular, el representante deberá depositar en el CAU constancia escrita de la autorización del usuario titular del servicio de telecomunicaciones objeto de la reclamación, emitida y debidamente firmada por éste, así como fotocopia de un documento de identificación personal (cédula o pasaporte) tanto del usuario titular, como de su representante autorizado. En el caso de una reclamación por facturación, el usuario titular o su representante autorizado deberá depositar además de los documentos mencionados anteriormente, original o copia de la factura del servicio de telecomunicación objeto de la reclamación y de los recibos de pago en caso de que hubiere.

17.2 Al momento de la recepción del recurso se procederá a completar un registro con los datos del reclamante y los documentos que se exigen para el mismo, dispuesto a tales fines por el INDOTEL, que serán remitidos por el CAU a la GDCPC, juntamente con cualquier otra información adicional.

17.3 Una vez completado el registro indicado en el artículo precedente, se le

suministrará al reclamante el número que internamente el INDOTEL haya asignado a su recurso, el número del formulario del registro asentado en el CAU, así como el nombre y el cargo de la persona que recibió el reclamo en el mismo

17.4 El interesado que desee depositar cualquier documentación en apoyo de su recurso, deberá efectuar el depósito de la misma en el CAU al momento de la interposición del mismo. Toda documentación adicional deberá ser depositada dentro de los cinco (05) días calendarios siguientes a la interposición del recurso.

Artículo 18. Del contenido de los formularios para interponer los recursos de queja.

Las informaciones recogidas por el CAU en el registro para introducir el recurso, serán como mínimo, las siguientes:

a) Número de identificación del recurso asignado por el CAU;

b) Datos generales del reclamante, a saber:

2.1.a Para las personas físicas: nombre, apellidos, número de cédula de identidad y electoral o de pasaporte, domicilio y números de teléfonos (facsimilar o correo electrónico, si los tuviere);

2.1.b Para las personas morales: nombre, domicilio y asiento social, número de registro nacional del contribuyente (RNC), nombre del representante que interpone el recurso y números de teléfonos (facsimilar o correo electrónico, si los tuviere);

c) Nombre de la prestadora contra la que se interpone el recurso;

d) Fecha de presentación de la reclamación ante la prestadora;

e) Número de la reclamación asignado por la prestadora y nombre y cargo del empleado de la prestadora que recibió la reclamación;

f) Fecha en que fue comunicada al reclamante la decisión de la prestadora, cuando aplique.

g) Objeto de la reclamación;

h) Monto reclamado, si corresponde;

i) Documentos anexos al recurso y cualquier material de prueba en apoyo a las pretensiones del (autorización firmada y fotocopia de un documento de identidad del usuario titular del servicio de telecomunicación objeto del reclamo, si éste no es el reclamante, fotocopia de un documento de identidad del representante autorizado, copia o datos relativos al contrato del servicio reclamado, original o copia de la factura del servicio de telecomunicación objeto de la reclamación, si procede, etc.);

Artículo 19. De la notificación de la interposición del Recurso de Queja (RDQ) y el plazo de la prestadora para presentar documentos.

19.1 La GDCPC notificará a la prestadora recurrida, mediante carta con acuse de recibo y anexo copia del registro completado por el CAU, dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a la recepción del recurso, de la interposición del recurso en su contra para que tome conocimiento y de respuesta a los alegatos del reclamante.

19.2. La prestadora recurrida tendrá un plazo de diez (10) días calendario, contados a partir de la recepción de la comunicación a que hace referencia el artículo 19.1 de este Reglamento, para presentar a la GDCPC una exposición, por escrito, sobre su posición respecto del recurso presentado, así como de la documentación que le sirva de apoyo. Si al momento en que el Cuerpo Colegiado se encuentre constituido, la prestadora no ha presentado su respuesta, entonces se considerará su derecho como caduco. Esta caducidad no exime al Cuerpo Colegiado de la obligación de estudiar y decidir sobre el fondo del recurso.

19.3. En caso de que la prestadora requiera una prórroga del plazo anteriormente citado, deberá solicitarla mediante comunicación dirigida a la GDCPC indicando el tiempo adicional requerido, el cual en ningún caso podrá exceder los diez (10) días calendarios adicionales, al originalmente establecido.

Artículo 20. De la no desconexión.

En los casos en que el recurso se origine en la disconformidad del usuario titular con la facturación, la prestadora no podrá, mientras no se produzca el acuerdo o intervenga la decisión del Cuerpo Colegiado sobre el caso, exigir el pago de lo reclamado, proceder al corte o desconexión del servicio o poner término al contrato por el no pago del monto objeto de reclamo, salvo que dicha suspensión se fundamente en causas ajenas y distintas a las situaciones, deudas o inconformidades sujetas al reclamo del usuario.

CAPITULO VII. SOBRE LA CONCILIACION.

Artículo 21. Procedimiento de Conciliación.

21.1 Cualquiera que sea el objeto del Recurso de Queja (RDQ), las partes podrán agotar primero la vía conciliatoria, previo al procedimiento ante los Cuerpos Colegiados del INDOTEL. En esta fase las partes intentarán llegar a una solución amistosa de sus diferencias.

21.2 Una vez recibida la respuesta de la prestadora respecto del recurso presentado, se procederá a contactar al usuario reclamante en un período no mayor de tres (3) días calendario, para exponerle la posición de la prestadora respecto del recurso. Este contacto podrá hacerse por la vía telefónica, faxsímil o Internet, siempre dejando constancia de la realización del mismo.

21.3. El usuario reclamante, dentro de los cinco (5) días calendario siguientes al contacto, deberá fijar su posición en torno a lo expuesto por la prestadora pudiendo:

- a) desistir del reclamo, si le satisface dicha respuesta
- b) promover un acuerdo armonioso y consensuado entre las partes, o

c) En caso de no querer llegar a un acuerdo, apoderar su expediente a los Cuerpos Colegiados.

.

21.4. En caso de que la carta de respuesta de la prestadora haya sido notificada al usuario y éste al término de los cinco (5) días calendario de haber recibido dicha notificación no se comunique a la GDCPC, se procederá a:

a) Si la carta de respuesta es favorable para el usuario, concluir el recurso de queja. En este caso, la Gerencia estará en la obligación de emitir un acta donde conste el crédito otorgado o el acuerdo arribado, sin adentrarse en consideraciones de fondo.

b) si la carta de respuesta es negativa para el usuario, a apoderar a los Cuerpos Colegiados del Recurso de Queja (RDQ).

21.5 En caso de que el usuario se encuentre en desacuerdo con la respuesta emitida por la prestadora la GDCPC procederá a promover el acuerdo conciliatorio, pudiendo citar a las partes en conflicto, mediante carta con acuse de recibo, a fin de celebrar una reunión con el objetivo de formular propuestas para una transacción de la controversia. Dicha reunión se llevará a cabo en las instalaciones del INDOTEL.

21.6 Si las partes arribaran a un acuerdo amigable en la reunión de conciliación, se levantará un acta que contendrá todas las informaciones y particularidades que individualizan el recurso conciliado, así como la forma y plazo en que serán ejecutadas las medidas que se deriven de dicho acuerdo. Un original de esta acta de conciliación deberá ser entregado a cada una de las partes y otro reposará en el expediente correspondiente. Este acuerdo constituye la decisión final del caso y tendrá la misma fuerza ejecutoria que las decisiones de los Cuerpos Colegiados.

21.7 Cuando luego de celebrada la reunión conciliatoria las partes no hayan podido llegar a un acuerdo, se apoderará a los Cuerpos Colegiados para el conocimiento del mismo. En caso de que las partes sólo hayan podido llegar a un acuerdo parcial, se apoderará a los Cuerpos Colegiados, pero sólo en cuanto al o los aspectos que no pudieron ser resueltos en la fase conciliatoria.

CAPITULO VIII. APODERAMIENTO DE LOS CUERPOS COLEGIADOS

Artículo 22. Por ante los Cuerpos Colegiados.

Se apoderará a los Cuerpos Colegiados de los recursos de quejas en los siguientes casos:

- 1- Cuando vencido el plazo indicado en el artículo 19.2 no haya sido recibida la carta de respuesta de la prestadora.
- 2- Cuando agotada la vía conciliatoria las partes no hayan podido llegar a un acuerdo satisfactorio.
- 3- Por el incumplimiento de una de las partes del acuerdo contenido en el acta de conciliación.

- 4- Cuando las partes o una de estas no comparezca(n) a la reunión conciliatoria.
- 5- A voluntad del usuario en cualquier momento en que se encuentre el proceso.

Artículo 23. De la composición de los Cuerpos Colegiados.

23.1 Los Cuerpos Colegiados estarán integrados por tres (3) personas seleccionadas de una lista de personas elegibles, aprobada por el Consejo Directivo del INDOTEL. Para cada caso será conformado un Cuerpo Colegiado, que mantendrá su función hasta que intervenga la decisión sobre el recurso del cual ha sido apoderado.

23.2. Los candidatos para formar parte de la lista de elegibles para conformar los Cuerpos Colegiados, deberán cumplir con los requisitos exigidos por la Ley para tales fines, a saber:

a) Ser ciudadano dominicano y en pleno ejercicio de sus derechos civiles; y

b) Tener experiencia acreditable en alguna de las siguientes disciplinas:

1. En el control de prácticas anticompetitivas o en regulación de servicios públicos, preferiblemente en el mercado de las telecomunicaciones;
2. En la resolución de conflictos, ya sea mediante procedimientos de arbitraje, administrativos o judiciales;
3. En la economía de las empresas, preferiblemente de telecomunicaciones; o
4. En la explotación o ingeniería de redes, sistemas o servicios de telecomunicaciones.

23.3. El Consejo Directivo podrá auxiliarse de propuestas de candidatos recomendados por las prestadoras, los grupos organizados para la defensa de los consumidores y otros grupos de la sociedad civil, en las condiciones previstas en el Artículo 24.2 del Reglamento.

23.4. No son elegibles para formar los Cuerpos Colegiados:

- a) Los menores de veinticinco (25) años de edad;
- b) Los miembros del Congreso Nacional;
- c) Los miembros activos del Poder Judicial;
- d) Los que desempeñan cargos o empleos remunerados en cualesquiera de los organismos del Estado, incluyendo el INDOTEL, o de las municipalidades, ya sea por elección popular o mediante nombramiento, salvo los cargos de carácter docente.
- e) Dos (2) o más personas que sean parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad; o que pertenezcan a la misma sociedad en nombre colectivo o que formen parte del mismo directorio de una sociedad por acciones;

- f) Las personas que hayan sido declaradas en estado de quiebra, así como aquellas contra las cuales estuvieren pendientes procedimientos de quiebra;
- g) Las personas que estuvieren subjúdice, o cumpliendo condena o que hayan sido condenadas a penas aflictivas o infamantes;
- h) Los titulares, socios, empleados o personas que tengan intereses en empresas sometidas a la facultad reglamentaria del órgano regulador, o haberlo sido o haberlos tenido en los dos (2) años previos a la designación;
- i) Las que presentaren las mismas causas de inhibición y recusación que las correspondientes a los miembros del Poder Judicial; o,
- j) Aquellas que por cualquier razón sean legalmente incapaces.

23.5. Los miembros de organizaciones de defensa a los consumidores, activistas o militantes de las mismas, no serán elegibles para integrar los Cuerpos Colegiados.

23.6. Todo Cuerpo Colegiado, estará integrado de manera multifuncional y constituido de acuerdo a los conocimientos requeridos en el caso de que se trate.

Artículo 24. De la remuneración de los miembros de los Cuerpos Colegiados.

El Consejo Directivo del INDOTEL determinará el procedimiento de actuación y la manera de remuneración de los miembros de los Cuerpos Colegiados.

Artículo 25. Convocatoria. Lugar de sesiones.

La Secretaría de los Cuerpos Colegiados tendrá a su cargo la convocatoria de los miembros de los Cuerpos Colegiados, quienes se reunirán tantas veces sea necesario, para conocer y deliberar de manera conjunta, sobre el o los recursos que les sean asignados, en la fecha, hora y lugar que sea indicado.

Artículo 26. De la Secretaría de los Cuerpos Colegiados.

26.1. La Secretaría de los Cuerpos Colegiados tendrá a su cargo, además, las siguientes funciones.

- a) Seleccionar los integrantes de los Cuerpos Colegiados que tendrán a su cargo la solución de los recursos que se les asignen, y quienes serán escogidos utilizando para ello la lista de personas elegidas por Resolución del Consejo Directivo;
- b) Recibir la documentación adicional depositada por las partes, de conformidad con el presente Reglamento, de forma que los expedientes queden en estado de ser conocidos por los Cuerpos Colegiados;
- c) Convocar a los Cuerpos Colegiados;
- d) Conservar y custodiar los expedientes completos de los casos pendientes de decisión, así como de aquellos resueltos por los Cuerpos Colegiados, y las copias de las decisiones de los Cuerpos Colegiados, en los casos en que las hubiere;
- e) Expedir, a costo de los interesados, copias certificadas de las piezas del expediente o conjunto del mismo, así como copias de las decisiones adoptadas por los mismos;

- f) Efectuar todas las notificaciones relacionadas con el trámite del procedimiento, mediante carta con acuse de recibo o carta por correo certificado;
- g) Con la participación de las partes, coordinar las inspecciones y las experticias ordenadas por los Cuerpos Colegiados, con el objeto de obtener mayores elementos de juicio para resolver las controversias.”
- h) Llevar un índice de todos los recursos interpuestos ante los Cuerpos Colegiados;
- i) Tramitar ante el Consejo Directivo, las homologaciones de las decisiones adoptadas por los Cuerpos Colegiados, de conformidad con la Ley y el presente Reglamento;
- j) Notificar a las partes interesadas, en cada caso, las decisiones adoptadas por los Cuerpos Colegiados;
- k) Enviar reportes periódicos al Consejo Directivo sobre la situación de los casos de que se encuentren apoderados los Cuerpos Colegiados.

26.2. El cargo de Secretario de los Cuerpos Colegiados será desempeñado por el Gerente de Defensa de la Competencia y Protección al Consumidor, sin que ello implique remuneración adicional.

Artículo 27. Del proceso por ante los Cuerpos Colegiados.

27.1 El proceso por ante los Cuerpos Colegiados se hará por escrito y tendrá un carácter privado.

27.2 La comparecencia personal podrá ordenarse de oficio o a requerimiento de una de las partes.

27.3 Corresponde a la prestadora probar el buen funcionamiento del servicio brindado y que se ha atendido con prontitud, eficiencia y eficacia la reclamación del usuario titular o su representante autorizado sobre el funcionamiento del servicio.

Artículo 28. Del plazo en que decidirá el Cuerpo Colegiado apoderado.

28.1. El recurso será resuelto por el Cuerpo Colegiado apoderado del caso, dentro de los veinte (20) días calendarios siguientes a su apoderamiento.

28.2. De manera excepcional, el plazo anterior podrá ser extendido por decisión del Cuerpo Colegiado apoderado, para requerir a las partes información adicional a la contenida en el expediente o para solicitar a otros órganos públicos o privados, o a cualquier gerencia del INDOTEL, las opiniones, inspecciones y/o experticias que consideren pertinentes, así como para ordenar cualesquiera otras medidas de instrucción del proceso.

Artículo 29. De la representación por abogados.

29.1. No será necesaria ni obligatoria la representación o intervención de abogado por ante los Cuerpos Colegiados del INDOTEL. Sin embargo, el reclamante que así lo desee podrá, a sus expensas, hacerse representar por un abogado.

29.2. En ningún caso podrá existir condenación u obligación para prestadora, de cubrir costos, honorarios profesionales o costas legales resultantes de gestiones o diligencias iniciadas por el usuario titular o su representante autorizado en ocasión de un recurso.

Artículo 30. De las decisiones de los Cuerpos Colegiados.

30.1. Todas las decisiones que emanen de los Cuerpos Colegiados serán adoptadas por mayoría de votos.

30.2. Las decisiones de los Cuerpos Colegiados reunirán los mismos requisitos establecidos por el Artículo 92 de la Ley para las decisiones del Consejo Directivo.

Artículo 31. De la homologación de las decisiones de los Cuerpos Colegiados.

Una vez sea emitida la decisión por los Cuerpos Colegiados, sobre el reclamo del cual ha sido apoderado, dentro de los diez (10) días calendario que sigan a su recepción, será remitida al Consejo Directivo del INDOTEL, que deberá proceder a homologar tanto la decisión como las sanciones dispuestas en ella, si las hubiere, en un plazo que no excederá de diez (10) días calendario, contados a partir de la recepción de las mismas.

Artículo 32. Efectos de las decisiones de los Cuerpos Colegiados.

Las decisiones de los Cuerpos Colegiados, homologadas por el Consejo Directivo del INDOTEL, serán ejecutorias y no estarán sujetas a los requisitos establecidos en los Artículos 1020 y 1021 del Código de Procedimiento Civil, de conformidad con la Ley.

Artículo 33. Recursos contra las decisiones de los Cuerpos Colegiados.

Las decisiones de los Cuerpos Colegiados, debidamente homologadas por el Consejo Directivo y de conformidad a lo establecido en la Ley, sólo podrán ser recurridas, a pena de caducidad, por ante la Suprema Corte de Justicia en un plazo de diez (10) días calendario, contados a partir de la fecha de recepción de la notificación de la decisión.

Artículo 34. De los gastos del procedimiento.

El recurso que se interponga en virtud del presente Reglamento por ante los Cuerpos Colegiados, se procesará de manera gratuita y no estará afectado por el pago de derechos de ningún tipo.

Artículo 35. De las notificaciones del pronunciamiento de los Cuerpos Colegiados.

35.1. La decisión emanada de los Cuerpos Colegiados, homologada por el Consejo Directivo, será notificada por la Secretaría de los Cuerpos Colegiados a las partes interesadas, mediante carta con acuse de recibo o carta por correo certificado.

35.2. La notificación reunirá las siguientes formalidades: 1) fecha y número del recurso y del pronunciamiento; 2) fecha de notificación y entrega del mismo, 3)

dirección o domicilio donde se hace entrega; y, 4) nombre y firma de la persona que recibe la notificación, número de cédula de identidad y electoral o pasaporte. Dicha notificación deberá ser acompañada de un original de la decisión del Cuerpo Colegiado que origina la notificación.

Artículo 36. De la Transacción.

En cualquier estado o instancia en que se encuentre el procedimiento, las partes podrán arribar a un acuerdo transaccional respecto de las pretensiones y/o reclamaciones de que se trate, debiendo levantarse acta de dicha conciliación. En el acta se hará constar las informaciones y particularidades que individualicen el recurso transado y la forma en que se ejecutarán las medidas que se deriven de dicho acuerdo.

CAPITULO IX. DE LA INTERVENCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL INDOTEL.

Artículo 37. Intervención del Consejo Directivo del INDOTEL.

37.1. Darán lugar a la intervención del Consejo Directivo todas las decisiones, individuales o colectivas, producto de prácticas económicas perjudiciales a los usuarios, publicidad engañosa, cláusulas abusivas y publicidad dolosa ejecutadas por las prestadoras.

37.2. La intervención del Consejo Directivo podrá efectuarse, de la siguiente forma:

(i) Como resultado de un apoderamiento directo por el usuario afectado por las medidas o decisiones adoptada por la prestadora; o (ii) de oficio.

37.3. El procedimiento a seguir para interponer el caso a que se refiere el artículo precedente, será el establecido por la Ley para los casos que son de la competencia del Consejo Directivo.

CAPITULO X. SOBRE LOS CASOS DE QUEJAS, CASOS DE DENUNCIAS Y CASOS DE INFORMACIÓN.

Artículo 38. Casos de Queja.

38.1 El usuario presentará un Caso de Queja por ante el (CAU), cuando entienda que una prestadora ha incurrido en alguna violación a cualquier disposición establecida en el presente Reglamento o en el Reglamento Orgánico Funcional de los Cuerpos Colegiados del INDOTEL.

38.2 La GDCPC notificará a la prestadora recurrida, mediante comunicación con acuse de recibo y copia del registro completado por el CAU, dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a la recepción del caso, para que tome conocimiento y remita a esa Gerencia su exposición de motivos, dando respuesta a los alegatos del reclamante en un plazo de cinco (5) días calendario, contados a partir de la recepción de la comunicación a la que hace referencia este párrafo.

38.3 La GDCPC, luego de recibir la respuesta de la prestadora, así como de haber realizado las averiguaciones pertinentes, verificará que se haya dado cumplimiento a la disposición establecida en el presente Reglamento o en el Reglamento Orgánico Funcional, que haya dado origen al Caso de Queja (CQ) elevado, concluyéndose de esta manera el mismo.

Artículo 39. Casos de Denuncias (CD).

39.1 Se elevará un Caso de Denuncia (CD) en los siguientes casos:

a) Ante la violación a una disposición establecida en la Ley o en las reglamentaciones, resoluciones o disposiciones emitidas por el INDOTEL.

b) En los casos que afecte un conglomerado de usuarios.

39.2 En los Casos de Denuncias (CD) que el INDOTEL considere necesario llevará a cabo las investigaciones de lugar, solicitando el auxilio de las prestadoras, del Ministerio Público o de otras instituciones oficiales, según corresponda, siguiendo el procedimiento establecido al efecto en las leyes vigentes, así como en las reglamentaciones establecidas por el INDOTEL.

39.3 En los casos en que se solicite información a las prestadoras, éstas tendrán un plazo de cinco (5) días calendario, contados a partir de la recepción de la solicitud, para remitir a la GDCPC una exposición por escrito, en torno a las informaciones requeridas.

Artículo 40. Caso de Información (CI).

El usuario podrá tramitar un Caso de Información (CI) ante el CAU del INDOTEL, en los casos siguientes:

a) Cuando solicite información sobre cualquier tema relacionado a las telecomunicaciones;

b) Cuando suministre documentación o información con la finalidad de completar un expediente ya existente;

c) Cuando requiera información sobre el procedimiento para interponer una denuncia, ante el INDOTEL, así como también ante las instituciones del orden público con facultad para llevar a cabo investigaciones sobre hechos ocurridos a través de medios de telecomunicación.

CAPITULO XI. DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y FINALES

Artículo 41. De la obligación de notificación de formalidades para interponer reclamos.

Es obligatorio para la prestadora, dentro de los tres (3) meses que sigan a la fecha de entrada en vigencia de este Reglamento, proveer por escrito a todos sus usuarios titulares, los requerimientos y formalidades del proceso para interponer reclamos

ante éstas conforme lo establecido en los artículos 13.1 y 13.2 de este Reglamento.

Artículo 42. Publicación.

Este Reglamento será publicado en un diario de circulación nacional así como en la página de Internet del INDOTEL.

Artículo 43. De la entrada en vigencia.

43.1. El presente reglamento entrará en vigencia luego de la publicación en un periódico de circulación nacional.

43.2. Las reclamaciones presentadas con anterioridad a entrada en vigencia de este Reglamento serán procesadas conforme los procesos de reclamación vigentes hasta ese momento.