

INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL)

RESOLUCIÓN No. 048-18

QUE CONOCE LOS RECURSOS DE RECONSIDERACIÓN INTERPUESTOS POR LAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES ALTICE DOMINICANA, S. A (ALTICE), COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A (CLARO), Y TRILOGY DOMINICANA, S. A (VIVA), CONTRA LA RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO NO. 069-17: QUE APRUEBA “LA NORMA QUE ESTABLECE LAS MEDIDAS PARA LA ACTIVACIÓN Y FACTURACIÓN DE: SERVICIOS MÓVILES DE DATOS; SERVICIOS DE ITINERANCIA MÓVIL INTERNACIONAL (ROAMING DE DATOS Y ROAMING DE VOZ); Y LOS SERVICIOS DE MINI MENSAJES (SMS) PREMIUM POR PARTE DE LAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS 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, de fecha 27 de mayo de 1998, publicada en la Gaceta Oficial No. 9983, reunido válidamente, previa convocatoria, dicta la siguiente **RESOLUCIÓN**:

Con motivo de los recursos de reconsideración interpuestos por las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones **ALTICE DOMINICANA, S. A (ALTICE), COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A (CLARO)** y **TRILOGY DOMINICANA, S. A (VIVA)**, contra la Resolución No. 069-17, que aprueba: “La norma que establece las medidas para la activación y facturación de: servicios móviles de datos; servicios de itinerancia móvil internacional (*roaming* de datos y *roaming* de voz); y servicios de mini mensajes (SMS) premium por parte de las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones”.

Antecedentes. -

1. El 4 de febrero de 2015, fue aprobada la Resolución No. 004-15, mediante la cual el Consejo Directivo inició el proceso de Consulta Pública para dictar: “*La norma que establece las medidas para la activación y facturación de: servicios móviles de datos; servicios de itinerancia móvil internacional (roaming de datos y roaming de voz); y servicios de mini mensajes promocionales (SMS premium) por parte de las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones*”;

2. El 12 de marzo de 2015, fue publicado en el periódico “El Caribe”, un aviso haciendo de público conocimiento la aprobación de la Resolución del Consejo Directivo No. 004-15, dando de esta forma inicio formal al plazo de treinta (30) días calendario concedido para fines de consulta pública en el ordinal “Segundo” del dispositivo de la referida resolución, con el objetivo de que los interesados presentaren ante el **INDOTEL** las observaciones y comentarios que estimen convenientes, referentes a la aprobación de “*La norma que establece las medidas para la activación y facturación de: servicios móviles de datos, servicios de itinerancia móvil internacional (roaming de datos y roaming de voz); y servicios de mini mensajes promocionales (SMS premium) por parte de las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones*”;

3. El miércoles 5 de agosto de 2015, fue publicada en el periódico “Hoy” la convocatoria de audiencia pública de la Resolución del Consejo Directivo No. 004-15, con el objetivo de que los interesados

presentaren de manera verbal ante el **INDOTEL** los comentarios y observaciones realizados por escrito a la citada Resolución, referentes a las “medidas para la activación y facturación de los servicios móviles de datos; servicios de itinerancia móvil internacional (*roaming* de datos y *roaming* de voz); y mini mensajes promocionales (*SMS premium*) por parte de las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones”, fijándose como fecha de celebración de la audiencia, el martes 11 de agosto de 2015, a las 3:00 P.M.;

4. El 11 de agosto de 2015, fue celebrada en las instalaciones del **INDOTEL** la audiencia pública previamente indicada, contando con la presencia de los representantes de la **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A. (CLARO)**, **ALTICE DOMINICANA, S. A. (ALTICE)**, **TRILOGY DOMINICANA S. A. (VIVA)**, **CALL PLUS DOMINICANA, S. A.**, **GRUPO XURPAS DOMINICANA, S. A.**, **BE MOBILE, S. A.**, **DIGENO, S. A.**, **NARANYA, S. A.**, **ALDEAMO, S. A.**, y **WHOP, S. A.**;

5. Con posterioridad a la celebración de la referida audiencia, el Consejo Directivo del órgano regulador, el día primero (1°) del mes de noviembre del año dos mil diecisiete (2017), dictó su Resolución No. 069-17, mediante la cual aprueba “La norma que establece las medidas para la activación y facturación de: servicios móviles de datos; servicios de itinerancia móvil internacional (*roaming* de datos y *roaming* de voz); y servicios de mini mensajes (*SMS*) premium por parte de las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones”, ordenando entre otros asuntos, en su numeral “Cuarto” su publicación en un diario de amplia circulación nacional, lo cual fue realizado por la Dirección Ejecutiva, el día 23 de noviembre de 2017, en el periódico “Listín Diario”;

6. Una vez dicha pieza reglamentaria se hizo de público conocimiento, en fecha 21 de diciembre de 2017, la prestadora **ALTICE**, depositó un recurso de reconsideración contra la resolución No. 069-17, mediante la correspondencia marcada con el número 173100 y en la cual solicita:

PRIMERO: Que se **DECLARE**, admisible el presente recurso, en cuanto a la forma, por haber sido interpuesto en tiempo hábil y conforme a los requerimientos de la Ley Núm. 153-98.

SEGUNDO: En cuanto al fondo, que se **ACOJAN** las observaciones presentadas a la Resolución 069-17 que aprueba la “La norma que establece las medidas para la activación y facturación de: servicios móviles de datos, servicios de itinerancia móvil internacional (*roaming* de datos y *roaming* de voz); y servicios de mini mensajes promocionales (*SMS premium*) por parte de las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones”, emitida por el Consejo Directivo del **INDOTEL**, por los motivos expuestos precedentemente.

TERCERO: Que se **ORDENE** la modificación del texto normativo en cuanto a los aspectos presentados.

7. En fecha 21 de diciembre de 2017, la Prestadora de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A. (CLARO)**, depositó formal recurso de reconsideración contra la Resolución del Consejo Directivo No. 069-17, mediante correspondencia marcada con el No. 173114, en el cual concluye solicitando a este órgano colegiado, lo siguiente:

EN CUANTO A LA FORMA:

PRIMERO: DECLARAR regular y válido el presente Recurso de Reconsideración, contra la Resolución No. 069-17, que aprueba la norma que establece las medidas para la activación y facturación de servicios móviles de datos; servicios de itinerancia móvil internacional (roaming de datos y roaming de voz); y servicios de mini mensajes (SMS) por parte de las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, por haber sido interpuesto en tiempo hábil y de conformidad con las disposiciones exigidas por la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98.

EN CUANTO AL FONDO:

ÚNICO: RECONSIDERAR lo dispuesto en los artículos 4.2, 4.5.1, 5.1 y 5.3 de la Resolución No. 069-17, acogiendo las modificaciones propuestas, conforme hemos explicado y solicitado más arriba.

8. Así mismo, finalmente, el día 22 de diciembre de 2017, la prestadora **TRILOGY DOMINICANA, S.A (VIVA)**, a través de la correspondencia identificada con el número 173137, presentó ante este órgano regulador un recurso de reconsideración contra la resolución No. 069-17, mediante la solicitando en sus conclusiones, lo siguiente:

PRIMERO: Admitir en cuanto a la forma el presente recurso de reconsideración, por haber sido interpuesto en la forma y los plazos mandados por la Ley;

SEGUNDO: En cuanto al fondo, **ELIMINAR** el párrafo del artículo 4.2, y los artículos 5.5.2 y 5.5.3; **ENMENDAR** los artículos 4.2.2 y 4.5 de la Resolución No. 069-17 emitida por el Consejo Directivo del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones en fecha veintidós (22) de febrero del dos mil diecisiete (2017) conforme los comentarios establecidos anteriormente, referente al reglamento **“QUE APRUEBA LA NORMA QUE ESTABLECE LAS MEDIDAS PARA LA ACTIVACIÓN Y FACTURACIÓN DE SERVICIOS MÓVILES DE DATOS; SERVICIOS DE ITINERANCIA MÓVIL INTERNACIONAL (ROAMING DE DATOS Y ROAMING DE VOZ); Y SERVICIOS DE MINI MENSAJES (SMS) PREMIUM POR PARTE DE LAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES”**.

9. De este modo, en virtud del apoderamiento realizado a este Consejo Directivo, corresponde que en este momento este órgano regulador proceda a ponderar los argumentos que sustentan los precitados recursos de reconsideración, a los fines de determinar si los mismos justifican, y así responde al interés general, la modificación, ratificación o revocación del acto administrativo impugnado.

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

CONSIDERANDO: Que el **INDOTEL** es el órgano regulador de las telecomunicaciones de la República Dominicana, creado por la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98 (en lo adelante “Ley”), con el objetivo de regular y supervisar el desarrollo de los servicios públicos de telecomunicaciones en nuestro país; que en aplicación de las disposiciones contenidas en la Constitución Dominicana en su artículo 147.3 “La regulación de los servicios públicos es facultad exclusiva del Estado. La ley podrá establecer que la regulación de estos servicios y de otras actividades económicas se encuentre a cargo de organismos creados para tales fines”, por lo que a través de las precitadas disposiciones, el Estado ha delegado en el **INDOTEL** la regulación del sector de las telecomunicaciones;

CONSIDERANDO: Que, en ese sentido, este Consejo Directivo del **INDOTEL** se encuentra apoderado para conocer tres (3) recursos de reconsideración interpuestos de manera separada por las prestadoras **(i) ALTICE DOMINICANA, S. A. (ALTICE)**, **(ii) COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A. (CLARO)** y **(iii) TRILOGY DOMINICANA, S. A. (VIVA)**, contra la resolución del Consejo Directivo No. 069-17, dictada el primero (1º) de noviembre de 2017, a través de la cual aprobó de manera definitiva la Norma que establece las medidas para la activación y facturación de: los servicios móviles de datos; servicios de itinerancia móvil internacional (*roaming de datos y roaming de voz*); y mini mensajes (SMS) premium por parte de las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones;

CONSIDERANDO: Que el legislador dominicano, mediante la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98, ha establecido el marco jurídico imperante en el sector y ha determinado el procedimiento a seguir por los administrados para la interposición de recursos contra las decisiones de la Dirección Ejecutiva y de este Consejo Directivo, basados en las causas que la misma ley determina. De igual forma, a través de la Ley sobre Derechos de las Personas en sus relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, No. 107-13, por su carácter supletorio, ha establecido mediante las disposiciones de las indicadas leyes, el marco jurídico que determina el procedimiento a seguir para la interposición de recursos en sede administrativa;

CONSIDERANDO: Que de conformidad con las normas comunes de procedimiento establecidas para el dictado de actos administrativos, procede que este Consejo Directivo previo a cualquier pronunciamiento respecto de los recursos incoados, en primer término, examine su competencia para conocer de los mismos;

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

CONSIDERANDO: Que el “recurso de reconsideración” al que hace alusión el artículo 96.1 de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, es un recurso administrativo de petición que es conocido ante el mismo órgano o ente de la Administración Pública de donde proviene el acto impugnado, con el objetivo de que ésta lo revoque, derogue o modifique, por lo que se considera como una reposición, que por imperio del recurso, coloca a la autoridad que dictó el acto en posición de conocerlo nuevamente, el cual habrá de reevaluar los hechos y el derecho;

CONSIDERANDO: Que, en ese sentido, de acuerdo a lo que establece el artículo 96.1 de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98 (en lo adelante, “Ley”), *“las decisiones del Director Ejecutivo y del Consejo Directivo podrán ser objeto de un recurso de reconsideración (...)*.. Por su parte, el artículo 53 de la Ley sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, No. 107-13, que señala que “Los actos administrativos podrán ser recurridos ante los órganos que los dictaron”, habilitando por consiguiente la vía recursiva en sede administrativa por ante este órgano regulador;

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

CONSIDERANDO: Que, habiendo sido sustentada la competencia de este órgano colegiado para ejercer las atribuciones que legalmente lo habilitan para el conocimiento del recurso de marras, procede establecer que en apego al principio de economía procesal¹, derivado del principio general de eficacia de la administración, ha sido un criterio constante de este Consejo Directivo que cuando se tramiten dos o más expedientes administrativos independientes que, no obstante, guarden íntima conexión entre sí y puedan ser resueltos por un mismo acto, como en la especie, el órgano competente podrá, de oficio o a solicitud de parte interesada, disponer la fusión de los mismos para decidirlos por un mismo acto administrativo;

CONSIDERANDO: Que, en tal virtud, este Consejo Directivo ha decidido fusionar los recursos de reconsideración interpuestos por **(i) ALTICE DOMINICANA, S. A (ALTICE)**, **(ii) COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A (CLARO)** y **(iii) TRILOGY DOMINICANA, S. A (VIVA)**, contra la resolución del Consejo Directivo No. 069-17 dictada por este organismo colegiado en fecha primero (1°) del mes de noviembre del año dos mil diecisiete (2017), por vía de la cual aprobó **LA NORMA QUE ESTABLECE LAS MEDIDAS PARA LA ACTIVACIÓN Y FACTURACIÓN DE: SERVICIOS MÓVILES DE DATOS; SERVICIOS DE ITINERANCIA MÓVIL INTERNACIONAL (ROAMING DE DATOS Y ROAMING DE VOZ); Y SERVICIOS DE MINI MENSAJES (SMS) PREMIUM POR PARTE DE LAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES**, en vista de la identidad de causa y objeto existente entre éstos;

CONSIDERANDO: Que, este órgano colegiado, procederá en lo adelante a verificar el cumplimiento de las formalidades y requisitos dispuestos por el ordenamiento jurídico; en ese sentido, un primer aspecto que debe ser verificado por este Consejo Directivo para determinar la admisibilidad del presente recurso, se cifra sobre la capacidad y la calidad de las prestadoras **CLARO, ALTICE y VIVA**, para la interposición de los presentes recursos de reconsideración;

CONSIDERANDO: Que, en lo relativo a la capacidad de **CLARO, ALTICE y VIVA**, el artículo 16 de la Ley sobre Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, No. 107-13, establece que tendrán capacidad para obrar en el procedimiento administrativo, entre otras, las personas jurídicas, como es el caso de las hoy recurrentes;

CONSIDERANDO: Que de igual forma, el artículo 17 de la Ley sobre Derechos de las Personas en sus relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, No. 107-13, dispone lo siguiente:

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

CONSIDERANDO: Que, a su vez resulta meritorio precisar que para la interposición de los recursos de marras la normativa indicada previamente establece en su artículo 47 que son impugnables por la vía administrativa los actos administrativos que pongan fin a un procedimiento, como lo es la Resolución No. 069-17, por tratarse del acto administrativo por vía del cual el Consejo Directivo del **INDOTEL** aprobó de manera definitiva la Norma que establece las medidas para la activación y facturación de: los servicios móviles de datos; servicios de itinerancia móvil internacional (*roaming* de datos y *roaming* de voz); y mini mensajes (*SMS*) *premium* por parte de las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones;

¹ DROMI, Roberto. Derecho Administrativo. Ciudad Argentina e Hispania Libros. 12va Edición. Buenos Aires, 2009, p. 1116.

CONSIDERANDO: Que, respecto del interés que **CLARO**, **VIVA** y **ALTICE** sustentan para la interposición de sus respectivos recursos objetos de la presente resolución, podemos ver que estas encuentran su fundamento en la habilitación legal que le ha sido reconocida a las Personas, por la Constitución, por la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98 y por la Ley sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, No. 107-13, de recurrir por la vía administrativa los actos administrativos que pongan fin a un procedimiento, tal como lo es, el acto administrativo emitido por este Consejo Directivo a través de la resolución 069-17;

CONSIDERANDO: Que, de ponderar el objeto que persigue el acto administrativo que pretende ser impugnado por medio de la interposición de los referidos recursos y los argumentos en que se fundamentan tales acciones, se ha podido identificar de manera sumaria que las indicadas concesionarias sustentan su interés al indicar que son compañías prestadoras autorizadas para prestar servicios públicos de telecomunicaciones y en tal calidad sus disposiciones de conformidad con el objeto y el alcance de la Norma le son vinculantes;

CONSIDERANDO: Que, en adición a lo anteriormente indicado por este Consejo Directivo, es meritorio señalar, que el interés de las hoy recurrentes surge además con la participación reconocida a estas por parte de este Consejo Directivo, en el proceso de elaboración del Reglamento, a través de la ponderación de los comentarios y observaciones realizados a la propuesta reglamentaria puesta en consulta pública, quedando evidenciado la capacidad y la calidad de la **COMPANÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A., (CLARO)**, de **ALTICE DOMINICANA, S. A., (ALTICE)** y de **TRILOGY DOMINICANA, S. A. (VIVA)** para la interposición del recurso que nos ocupa;

CONSIDERANDO: Que, a su vez, dentro de los aspectos a tener en cuenta por este Consejo Directivo respecto de los aludidos recursos, se encuentra el determinar si al momento de su interposición **CLARO**, **ALTICE** y **VIVA** han observado las formalidades establecidas por la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, y por la Ley sobre los Derechos de las Personas en sus relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, No. 107-13, para su admisibilidad;

CONSIDERANDO: Que en ese sentido, la parte capital del artículo 53 de la Ley Derechos de las Personas en sus relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, No. 107-13, establece que “*Los actos administrativos podrán ser recurridos ante los órganos que los dictaron en el mismo plazo de que disponen las personas para recurrirlos a la vía contencioso-administrativa*”; el cual es de 30 días² contados a partir del día de su publicación, por tratarse de una norma de carácter general³, la cual fue realizada el 23 de noviembre del 2017;

CONSIDERANDO: Que los recursos de reconsideración interpuestos por **ALTICE**, **CLARO** y **VIVA**, contra la resolución del Consejo Directivo No. 069-17, fueron depositados de manera individual ante el **INDOTEL**, en fechas 21 y 22 de diciembre de 2017, respectivamente, por lo que se verifica que los mismos fueron presentados dentro del plazo establecido en la Ley sobre Derechos de las Personas frente a la Administración y de Procedimiento Administrativo, No. 107-13;

CONSIDERANDO: Que, por otro lado, la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, es clara al expresar, en su artículo 97, los motivos por los cuales podrán ser impugnadas las decisiones del Consejo Directivo:

a) *Extralimitación de facultades;*

² Art. 5, de la Ley que crea el Tribunal Superior Administrativo, No. 13-07.

³ Párrafo I del artículo 12 de la Ley sobre Derechos de las Personas frente a la Administración y de Procedimiento Administrativo, No. 107-13.

- b) *Falta de fundamento sustancial en los hechos de la causa;*
- c) *Evidente error de derecho; y*
- d) *Incumplimiento de las normas procesales fijadas por esta Ley o por el propio órgano regulador.*

CONSIDERANDO: Que de manera adicional, este Consejo Directivo entiende pertinente señalar que el artículo 48 de la Ley sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración Pública y de Procedimientos Administrativos, No. 107-13, reduce significativamente los requisitos de interposición de esta clase de actuaciones al establecer que “Los recursos administrativos se presentarán por escrito en los registros de los órganos competentes para resolverlos, que deberá admitirlos y tramitarlos siempre que de su contenido se pueda deducir la actuación administrativa recurrida, la voluntad de impugnación y los motivos concretos de inconformidad”;

CONSIDERANDO: Que al amparo de lo establecido anteriormente y de conformidad con la disposiciones legales aplicables, procede que este órgano administrativo admita los recursos de reconsideración interpuestos por **CLARO, ALTICE y VIVA**, contra la Resolución No. 069-17, por vía de la cual el Consejo Directivo aprobó de manera definitiva “La norma que establece las medidas para la activación y facturación de: servicios móviles de datos; servicios de itinerancia móvil internacional (*roaming* de datos y *roaming* de voz); y servicios de mini mensajes (SMS) premium por parte de las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones”, ya que del contenido de sus instancias de apoderamiento se puede comprobar el cumplimiento de las formalidades dispuestas por la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98 y la Ley sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, No. 107-13, para la interposición de los presentes recursos de reconsideración;

CONSIDERANDO: Que este órgano colegiado procederá en lo adelante, a pronunciarse sobre el fondo de los argumentos que sustentan la interposición de los recursos de reconsideración presentados por **COMPANÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A., (CLARO), ALTICE DOMINICANA, S. A., (ALTICE)** y **TRILOGY DOMINICANA, S. A., (VIVA)** objeto de la presente resolución, con el objetivo de evaluar la pertinencia de la modificación, revocación o confirmación de la disposiciones establecidas en la norma que establece las medidas para la activación y facturación de: servicios móviles de datos; servicios de itinerancia móvil internacional (*roaming* de datos y *roaming* de voz); y servicios de mini mensajes (SMS) premium por parte de las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones” dictada por el Consejo Directivo mediante la Resolución No. 069-17; facultad reconocida a través del artículo 96 de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, el artículo 53 de la Ley sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, No. 107-13 y por parte de las hoy recurrentes mediante la interposición de sus recursos;

Comentarios sobre el artículo 4. De la activación.-

- **Artículo 4.2:**

CONSIDERANDO: Que sobre el artículo 4 referente a la activación de los servicios móviles de datos, servicios de itinerancia móvil internacional (*roaming de datos y roaming de voz*) y mini mensajes (SMS) premium, de manera específica sobre el numeral 2, la Prestadora de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **CLARO**, establece en su escrito lo transcrito a continuación:

El cliente post-pago al momento de la contratación del servicio solicitó la activación del mismo como un paquete, con un volumen de datos determinado en el plan elegido y que está incluido en su renta mensual del plan contratado.

(...) Continuando con los clientes post-pagos, es importante que el INDOTEL, tome en cuenta que cuando un cliente post-pago adquiere un plan de datos bajo esa modalidad, en la mayoría de los casos adquiere un equipo móvil con algún tipo de subsidio o descuento que conlleva la firma de un contrato por un periodo mínimo de vigencia. Abrir la posibilidad de que el cliente suspenda el servicio de datos previamente contratado como plan empaquetado (voz y datos), supone una violación al contrato acordado, sin existir ningún mecanismo de garantía que permita a la prestadora de servicios recuperar el descuento o subsidio otorgado al equipo o cualquier otro descuento o ventaja tal y como lo define el artículo 14 del Reglamento General del Servicio Telefónico, del que todavía el usuario no ha terminado de amortizar el monto del subsidio.

Las reglas de suspensión temporal ya existen en el Reglamento General de Servicio Telefónico y, más recientemente, en el Reglamento de Derechos y Obligaciones de los Usuarios y Prestadoras, por lo que entendemos que en este caso, debe traerse a esta norma sin variación esa posibilidad y no establecer una nueva para crear confusión a las partes. Como está propuesto el tema en esta disposición, no queda claro el tratamiento a dar, y lo plantea de manera abierta, indefinida y sin disponer absolutamente nada respecto al pago que debe hacer el usuario a la prestadora, por lo que entendemos que esta medida es inaplicable para los efectos de suspender los datos del plan. Nuestra empresa, apegándose a dicha norma, le ofrece a los clientes la posibilidad de suspender los servicios bajo las condiciones establecidas en la regulación vigente (...).

De igual modo, el usuario, a través de los controles y configuración de su equipo, cuenta con la posibilidad de suspender por sí mismo el uso de los datos (de su plan o adquiridos adicional), sin que con esto pierda su volumen de datos, debido a que, por disposición del Reglamento de Derechos y Obligaciones de los Usuarios y Prestadoras, se traspasan a futuro hasta por tres períodos de facturación.

En ese sentido, entendemos que todo lo relacionado a la suspensión o desactivación de los servicios móviles de datos post-pagos debe hacer referencia a las normas previamente indicadas en los párrafos precedentes, y anularse en esta norma (Resolución 069-17) la posibilidad de que el cliente solicite a la prestadora la desactivación o suspensión de dichos servicios, por las razones precedentemente expuestas.

Para el caso de los clientes prepago, por las características del servicio el cliente dispone de la libertad de un control de su gasto en el uso de los servicios de telecomunicaciones por el servicio adquirido, y compra sus paquetes de datos de conformidad, estrictamente, con la necesidad que tenga por días, o semana, por lo que entendemos no aplica esta medida. En el caso de Claro, su balance recargado sólo se afecta o rebaja cuando accede a realizar una llamada o a comprar un paquete de datos. De lo contrario, dicho balance permanece en su cuenta hasta ser consumido o, en caso de suspensión, hasta que realiza una nueva recarga en el tiempo establecido por el Reglamento de Derechos y Obligaciones de Usuarios y Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Los clientes de los servicios de telecomunicaciones que acceden a servicios de datos tienen un dominio más acabado y actualizado del uso y el manejo de los equipos inteligentes y, por ende, de los servicios de datos, por lo que el control depende más de los clientes, a través de la manipulación de su equipo, que de las prestadoras.

En ese mismo orden de ideas, cuando los clientes activan los servicios de datos, es porque disponen de un equipo móvil inteligente con acceso a Internet que le permite encender o apagar el uso de la red de datos, otorgándole al cliente mayor control al momento en que decida utilizar o no su servicio de datos. Otra opción que le otorga el equipo es decidir en cual aplicación utilizará o no el servicio de datos, otorgándole al cliente plena libertad de realizar, a través de su propio equipo, el uso del servicio de datos

que más le convenga en un momento determinado, sin tener que esperar un (1) día hábil para que lograr la suspensión o desactivación del servicio.

Por estas razones, solicitamos

- a) Que se eliminen los servicios de datos nacionales del proceso de activación y desactivación del presente artículo y, en consecuencia, se modifique este artículo para que diga lo siguiente:

“Las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, deberán implementar métodos o vías eficaces por medio de correo electrónico, SMS o cualquier otro medio electrónico y/o escrito disponible los cuales constaten la solicitud expresa de los usuarios sobre los, **SERVICIOS DE ITINERANCIA MÓVIL INTERNACIONAL (ROAMING DE DATOS Y ROAMING DE VOZ) y SERVICIO DE MINI MENSAJES (SMS) PREMIUM**, así como para confirmarles que la activación o **desactivación del servicio solicitada ha sido efectiva**, indicando la fecha y la hora en que hizo el requerimiento.”

- b) De manera accesoria, en caso de no acoger nuestro pedimento principal, solicitamos que el artículo recurrido se modifique para que diga de la siguiente manera:

“Las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, deberán implementar métodos o vías eficaces por medio de correo electrónico, SMS o cualquier otro medio electrónico y/o escrito disponible los cuales constaten la solicitud expresa de los usuarios sobre los **SERVICIOS MÓVILES DE DATOS Pre-pagados, SERVICIOS DE ITINERANCIA MÓVIL INTERNACIONAL (ROAMING DE DATOS Y ROAMING DE VOZ) y SERVICIO DE MINI MENSAJES (SMS) PREMIUM**, así como para confirmarles que la activación o **desactivación del servicio solicitada ha sido efectiva**, indicando la fecha y la hora en que hizo el requerimiento.”;

CONSIDERANDO: Que de igual forma, sobre el citado artículo 4, **ALTICE**, tiene a bien señalar lo siguiente:

Conforme indicáramos en nuestras observaciones a la propuesta de Norma, tenemos que reiterar al respecto, que contrario a las consideraciones que dieron origen a la Norma, el usuario titular da su consentimiento respecto de estos servicios desde que elige su plan, son paquetes que previamente ha seleccionado éste, no la empresa. Los contratos de servicios son explícitos y establecen las condiciones para los servicios de datos y de roaming, en donde se les especifican las condiciones de prestación de este servicio y las consideraciones que deberán ser tomadas previo a su utilización.

En un hecho no controvertido, reiteramos, que el problema del servicio de roaming no radica en la contratación o no del servicio, sino en la falta de conciencia y precaria educación del usuario, que al momento de contratar el servicio quiere que lo atiendan rápido, a pesar de que se le informa de la descripción de su plan, su única preocupación es tener el equipo y el servicio por el precio convenido, sin leer a conciencia el contrato de servicio, el manual de fabricante del equipo ni los demás documentos de soporte de su adquisición, es tal que, el INDOTEL ha jugado un rol importantísimo creando campañas de concientización para recordarles a los usuarios de la necesidad de conocer sus equipos y sus servicios.

Hacer cambios a la normativa por una negligencia del consumidor, lejos de ayudarles, estaría fomentando y justificando aún más que es correcto que el cliente no haga debida diligencia, ni se informe de los servicios contratados.

Debemos recordar que al día de hoy el cliente tiene la opción de contratar el servicio de roaming dentro de su plan o por la compra de nuestros servicios de Paqueticos GO, este último le permite mejores precios y mayor control de sus consumos, con lo cual dotamos a los usuarios de las herramientas

necesarias para elegir. Además conforme indicamos en nuestro escrito de observaciones, tenemos establecidas guías informativas, donde indicamos al usuario las mejores prácticas y cómo controlar el consumo de roaming desde su aparato telefónico.

Con esto queremos dejar claro que el usuario de equipos inteligentes (los de mayor demanda de consumo y de reclamaciones) siempre tiene el control de su facturación, pues si no quiere pagar llamadas, simplemente que no llame desde su equipo y, si no quiere pagar por datos, que desactive los datos móviles en roaming.

En lo que respecta a los SMS la norma documenta muy bien cómo funciona el servicio, primero el cliente recibe un SMS promocional donde el cliente tiene que aceptar previamente para poder acceder al servicio y luego iniciar a recibir el SMS Premium (recurrente o no).

Con lo cual, el cliente tiene que hacer una acción expresando su consentimiento ya sea aceptando el mensaje o enviando un SMS para suscribirse al contenido de su elección. A partir de la aceptación cada SMS recibido le indica el costo por día y la forma de darse de baja del servicio, a continuación, algunos ejemplos: ...

En virtud de lo antes dicho, las prestadoras cumplen con las disposiciones de la normativa vigente respecto del deber de información de los usuarios respecto de sus productos y servicios, además le otorgan diferentes modalidades de contratación de los mismos mediante planes, prepago, postpago, paqueticos entre otros, dándoles la libertad de elegir, con lo cual las disposiciones aquí comentadas son innecesarias y coartan el debido ejercicio de la libertad de empresa y de competencia, pues no podemos dejar de lado que ofrecer o no un servicio constituye un diferenciador en materia de diversidad de ofertas y competencia, por lo que sugerimos el texto sea excluido de la norma.

4.2. Párrafo: En el caso de Servicios Móviles de Datos que sean prestados bajo un período mínimo de vigencia, el usuario podrá solicitar la suspensión del servicio en lugar de la desactivación.

Comentario: El Párrafo del artículo 4.2 debe ser eliminado pues entra en conflicto con la regulación existente en materia de suspensión del servicio, pues solo existen dos formas de suspenderse un servicio, por falta de pago o a solicitud del usuario y aplican para cualquier cliente, tenga o no período de vigencia;

CONSIDERANDO: Que finalmente sobre esta misma disposición, **VIVA** expresa en su escrito, que:

Sobre este particular queremos señalar que existe una imposibilidad técnica de que el cliente pueda suspender el servicio de datos en lugar de desactivarlo. Como es bien sabido, el cliente elige libremente el plan de datos que mejor le corresponde conforme la oferta de servicios de VIVA. Es decir, el cliente conoce de antemano que su plan tiene un tiempo de vigencia limitado y por el cual está pagando un precio; por lo tanto, existe un conocimiento pleno y exacto de la duración de la vigencia en cuestión.

Nuestros sistemas están configurados de forma tal que el cliente lo utiliza completamente o lo desactiva totalmente, pero no puede guardar para “después” esas horas que el cliente dejó de consumir y por los cuales desea “suspender” el servicio. Vale destacar que en este esquema de negocios de Paquetes de Data “Limitada por un tiempo” lo que el cliente está pagando es por esa “duración limitada”, no por el uso o el consumo que el cliente realice durante ese tiempo.

Sólo en el caso de que exista una Avería y el cliente no pueda utilizar su data en ese tiempo se le otorga una extensión de dicha vigencia, lo cual está bien regulado en el Reglamento General de Servicio Telefónico, así como en todas las otras regulaciones aplicables.

Ante esta situación técnica que hemos detallado, TRILOGY DOMINICANA, tiene a bien solicitar la eliminación de este párrafo en su totalidad;

CONSIDERANDO: Que luego de ponderar los argumentos expuestos por la prestadora de servicios públicos de telecomunicaciones **CLARO** sobre el indicado artículo 4, este Consejo Directivo procede a rechazar su petitorio principal referente a *la eliminación de los servicios móviles de datos nacionales* del proceso de activación y desactivación establecida en el numeral 2 de este artículo a razón de que estos usuarios deben estar en condición de definir con la prestadora de servicios los términos y los servicios que desea contratarle, asimismo se rechaza su solicitud accesoria de *limitarlo sólo a los servicios móviles de datos prepagados* ya que de ser acogida, dejaría sin la deseada protección a los clientes que a través de sus dispositivos móviles pudieran hacer uso inadvertido del servicio de data o acceso a internet, bajo esquemas como los “a granel” que la misma concesionaria **CLARO** ofrece;

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo estima no pertinente la solicitud realizada por **ALTICE** y **VIVA** de que *se elimine por completo el párrafo del numeral 2*. En cuanto al argumento de **ALTICE** de que se tenga que excluir de un reglamento general cualquier disposición que apunte a una acción o conducta que ya esté siendo implementada por una prestadora de forma voluntaria es errado, no obstante, y en atención a lo argumentado por las recurrentes, se aclarará que la solicitud de suspensión a la que se refiere la normativa recurrida será de conformidad con la regulación vigente en la materia para mitigar cualquier percepción de una posible contracción en el marco regulatorio.

CONSIDERANDO: En cuanto a la postura de **VIVA**, se ha de recordar que el derecho a suspender temporalmente un servicio está reconocido y regulado por el **INDOTEL** desde la Resolución No. 105-07 que dictó el Reglamento General del Servicio Telefónico y más recientemente en el Reglamento sobre los Derechos y Obligaciones de los Usuarios y Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, Resolución No. 062-17, por lo cual es improcedente alegar en este momento la imposibilidad técnica;

CONSIDERANDO: Que como ya bien ha sido explicado con anterioridad por este órgano regulador de las telecomunicaciones, los servicios de datos han sido objeto de numerosas reclamaciones motivadas por falta de información, utilización no reconocida por el cliente o cargos considerados excesivos, por lo que, precisamente, esta normativa tiene como fin establecer la posibilidad de desactivación de este servicio y de esta manera solucionar estos incidentes que son demasiado frecuentes y que era una práctica que anteriormente se venía aplicando en el mercado dominicano de las telecomunicaciones;

CONSIDERANDO: Que es oportuno recordar a las recurrentes que tal y como se señala en los considerandos que motivan la aprobación de la citada Resolución No. 069-17, *el objetivo de este Consejo Directivo como regulador de las Telecomunicaciones, es normalizar la práctica que se sigue para este tipo de servicios, los cuales carecen de un ordenamiento jurídico, técnico y económico específico, por tanto, es deber de la reglamentación aclarar la forma en que se garantizarán los derechos que tienen los usuarios, en lo particular a estos servicios;*

- **Artículo 4.2.2.**

CONSIDERANDO: Que sobre el período de conservación de la información suscitada por concepto de activación o desactivación de los servicios descritos en el artículo 4 de la citada pieza regulatoria, **VIVA** expresa en su escrito, que:

Sobre el particular entendemos que este plazo debe estar acorde con las demás regulaciones aplicables al tema, tal como el período de Facturación establecido en el Reglamento de Servicio Telefónico que

establece un plazo de 90 días para los clientes Roaming y el plazo de 3 meses que establece el Reglamento de Solución de Controversias con los usuarios.

Solicitamos que este honorable Consejo tenga a bien a reconsiderar el tiempo de 1 año para guardar información y reducirla a los 3 meses que exige la regulación aplicable o como mucho 6 meses. Ya que entendemos que sería ineficiente procurar espacio de almacenamiento adicional para guardar este tipo de información, cuando de por sí el plazo para reclamar de un cliente ha expirado. Guardar información por 9 meses adicionales sin tener una justificación operativa cargaría en un peso económico importante para las empresas en guardar información que no tendría un uso favorable a los usuarios.

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo estima no procedente la solicitud de reconsideración realizada por **VIVA**, los plazos a que hace referencia dicha Prestadora en sus argumentos no guardan relación con la obligación de conservación respecto de la aceptación o desactivación de los servicios vinculados con el objeto de la normativa en cuestión, en adición es importante recordar que este órgano rector deja en manos de los prestadores del sector la potestad de elegir el método que deseen utilizar para confirmar el consentimiento de los usuarios a la hora de activar y desactivar algunos de los servicios listados en la Pieza Regulatoria;

CONSIDERANDO: Que cabe destacar que, tal y como le fue señalado a **VIVA** en la Resolución No. 069-17, en otras regulaciones vigentes del sector de telecomunicaciones se tiene establecido el requerimiento de *conservar por un año los registros sujetos a reclamaciones por parte los usuarios*⁴, obligación esta, que no es nueva porque viene establecida desde el año 2005 a través del “reglamento para la solución de controversias entre los usuarios y las prestadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones”⁵;

- **Artículo 4.3.**

CONSIDERANDO: Que sobre el citado artículo 4 numeral 3, **ALTICE** solicita la eliminación de dichas disposiciones porque según alega lo estipulado en ella, ya se encuentra normalizado *por la Res. 062-17 que regula los derechos y deberes de los usuarios*;

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo estima no pertinente la solicitud realizada por **ALTICE**, el hecho de que el artículo 6, párrafo 1 del “*Reglamento sobre los Derechos y Obligaciones de los Usuarios y Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones*”, contemple el derecho que le asiste al usuario de *no pagar facturas por servicios no solicitados de manera expresa, verbal, escrita, o mediante la ejecución de medios electrónicos de aceptación que validen el consentimiento del usuario titular para tales fines*”; no impide que este cuerpo colegiado en apego a las facultades que les son conferidas por la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98, establezca de igual forma dicha obligación en la Norma en cuestión y sobre todo, cuando se toma en cuenta que el ejercicio de este derecho es ampliado y abarca los consumos generados tanto a nivel nacional como internacional no reconocidos por el usuario, ya que estamos hablando de servicios de itinerancia móvil internacional (*roaming de datos y roaming de voz, entre otros*), servicios estos que forman parte del alcance y objeto de la Norma hoy recurrida, por lo que queda debidamente justificada la pertinencia de la permanencia de este derecho en la Norma contenida en la Resolución No. 069-17. No obstante, de oficio este Consejo Directivo hará una modificación de forma a su redacción para una mayor comprensión del texto;

⁴ Art. 18.2, Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, Resolución Consejo Directivo No. 013-17 del veintidós (22) del mes de febrero del año dos mil diecisiete (2017).

⁵ Art. 14, Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, Resolución Consejo Directivo No. 124-05 del 25 de agosto de 2005 y la Resolución No. 171-05 del 3 de noviembre de 2005.

- **Artículo 4.5.**

CONSIDERANDO: Que en lo relativo a la disposición contenida en el artículo 4.5.1, de la Norma que pretende ser impugnada a través del presente recurso, el cual establece que “Las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones deberán permitir que el usuario solicite su activación y desactivación, **tanto del servicio de itinerancia móvil internacional de voz o de datos, o ambos según su conveniencia**”; CLARO, solicita a este Consejo Directivo, la reconsideración de su contenido, de tal manera que la activación y desactivación realizada a solicitud del usuario sea efectuada sobre los servicios de itinerancia móvil de voz, de datos o de manera conjunta;

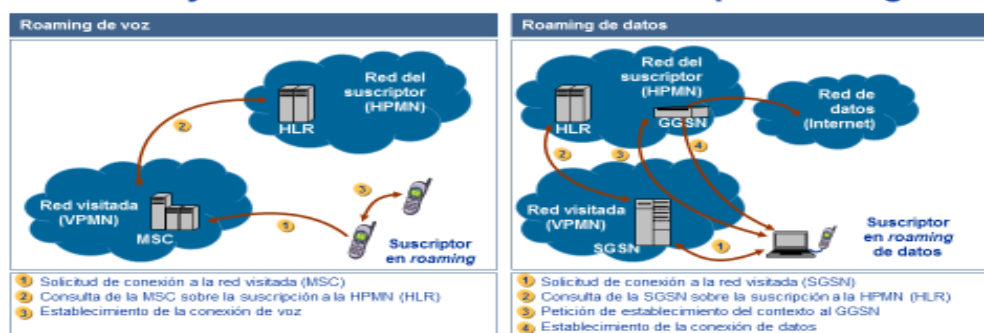
CONSIDERANDO: Que para sustentar su posición esa compañía prestadora, indica que “desde el proceso de consulta pública llevado a cabo con la presente norma, transparentamos a dicho órgano regulador la imposibilidad que podía representar para nuestra empresa cumplir técnicamente con la condición de ofrecer al usuario la posibilidad de activar y desactivar de manera indistinta, el servicio de itinerancia de voz y el servicio de itinerancia de datos”, a su vez agrega que “las consultas hechas a nuestros suplidores hasta la fecha, no han tenido una respuesta positiva y/o acertada a dicho requerimiento, siendo técnicamente posible solamente la activación y desactivación del servicio de itinerancia de voz de manera individual y de manera conjunta para la itinerancia voz y datos, más no técnicamente posible sólo para la itinerancia de datos”;

CONSIDERANDO: Que, adicionalmente, la compañía prestadora **VIVA**, ha solicitado a este órgano colegiado, la reconsideración del contenido del indicado artículo 4.5, señalando que “actualmente la funcionalidad del Roaming viene establecido en una sola funcionalidad o “feature” de que el servicio si está activo funcione para voz y datos a la vez, pero no estamos en capacidad de que se pueda separar el Roaming de Voz del Roaming de Datos. Existe una alta complejidad del proceso de separar estas dos funcionalidades, ya que no solamente se deben ajustar los sistemas internos de VIVA, sino los sistemas internos de las otras compañías internacionales con las cuales se interconecta la red de VIVA para realizar el Roaming”;

CONSIDERANDO: Que **VIVA** continua señalando que, “Entre el Roaming de Voz y de datos, existe una gran diferencia por los elementos de red involucrados, ya que en Roaming de Datos el tráfico debe necesariamente transitar por la red de origen del suscriptor (HPMN) en cuanto para voz puede transitar sólo por la red visitada (VPMN) tal como se ilustra en la siguiente gráfica:

CONSIDERANDO: Que, conforme se puede observar de una lectura de las motivaciones de la pieza regulatoria objeto de los presentes recursos de reconsideración, se busca establecer herramientas que permitan a los usuarios controlar los consumos que puedan ser generados por concepto de servicios de

01 El roaming internacional proporciona servicios de voz y datos utilizando el terminal del país de origen



Los servicios de roaming de voz y datos difieren en:
 Los elementos de red involucrados (ej: MSC vs SGSN)
 En roaming de datos, el tráfico debe necesariamente transitar por la red de origen del suscriptor (HPMN),
 en cuanto para voz puede transitar sólo por la red visitada (VPMN)

itinerancia internacional de voz y datos; una forma de lograr este objetivo es el establecimiento de medidas como la dispuesta por este Consejo Directivo a través del artículo 4.5, en la que el interés primordial del órgano regulador es evitar cargos sorpresivos o consumos inadvertidos lo cual es algo comúnmente observado en el caso de *roaming* de datos;

CONSIDERANDO: Que en aras de garantizar una protección eficiente del usuario, el cual se ve principalmente afectado del uso inadvertido de los servicios de datos o internet móvil en el extranjero, se ha de modificar este artículo para garantizarle la capacidad de elección del cliente de poder activar o desactivar el servicio de itinerancia (*roaming*) de datos conforme éste decida, acogiendo así parcialmente lo propuesto por **CLARO** y **VIVA**;

Comentarios sobre el Artículo 5. De la facturación.-

- **Artículo 5.1.**

CONSIDERANDO: Que sobre el 5.1, **CLARO**, señala lo detallado a continuación:

Nos sorprende cuando en el artículo 5.1 de la norma recurrida, se establece la obligación de transparentar al usuario la estructura de costo asociada a uno los servicios regulados para la Resolución 069-17, cuando la misma resolución tiene como objeto principal garantizar que el usuario no incurra en consumos inadvertidos, más no realizar un análisis de los costos en que incurre una empresa para definir el precio de los servicios.

Por otro lado, la misma Ley General de Telecomunicaciones en su artículo 39 establece:

“Los precios al público o tarifas de los servicios públicos de telecomunicaciones serán fijados libremente por las prestadoras, a menos que el órgano regulador, mediante resolución motivada, determine que, en un caso concreto, no existen en el mercado de servicios las condiciones suficientes para asegurar una competencia efectiva y sostenible por existir prácticas restrictivas a la competencia. Sólo en esas circunstancias el órgano regulador procederá a fijarlos”.

Bajo las condiciones antes expuestas queremos entender que ha sido un error del regulador indicar en ese artículo que es obligación de las prestadoras remitir a los usuarios la estructura de costos asociada los servicios regulados por esta norma.

En ese sentido, solicitamos anular del artículo 5.1, la disposición relativa a “estructura de costo”:

El artículo 5.1 establece: “Las Prestadoras de SERVICIOS MÓVILES DE DATOS, SERVICIOS DE ITINERANCIA MÓVIL INTERNACIONAL (ROAMING DE DATOS Y ROAMING DE VOZ) y SERVICIOS DE MINI MENSAJES (SMS) PREMIUM deberán proporcionar a los usuarios información clara, transparente, detallada y gratuita sobre las tarifas y las unidades de facturación de los servicios ofrecidos. “

CONSIDERANDO: Que en atención a los argumentos vertidos por **CLARO**, en su escrito de reconsideración, este Consejo Directivo entiende pertinente el realizar algunos ajustes en la redacción del indicado artículo 5.1, viéndose dichos cambios reflejados en la parte dispositiva del presente acto administrativo. Ahora bien, es importante recordarles a las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones la obligación que tienen frente al usuario de proporcionarle una información, clara, transparente y precisa con todas las características del servicio, incluyendo las tarifas y precios aplicables a los servicios objeto de la Norma recurrida;

- **Artículo 5.3**

CONSIDERANDO: Que sobre el particular, **CLARO** realiza sus observaciones referentes a la facturación de los servicios regulados por la norma contenida en la Resolución No. 069-17, específicamente sobre el 5.3:

b) Artículo 5.3 en lo referente a la facturación de los SMS Premium

La norma en cuestión ha definido correctamente en su artículo 1 los SMS Premium, dividiendo los mismos en SMS recurrentes y no recurrentes.

A pesar de indicar correctamente la definición de un SMS no recurrente en el artículo 1, con relación a la solicitud que hace el cliente para recibirlo y pagarlo, en la redacción del artículo 5.3.1 con relación a la facturación de ese tipo de SMS no se hace alusión a lo que técnica y comercialmente es un SMS no recurrente, y a lo que es un mensaje a demanda del que el cliente se entera cuando escucha, lee o ve alguna promoción, y luego envía desde su celular una palabra clave a un número de marcación indicado en la promoción que vio o escuchó, conforme explicaremos más adelante.

El mercado de los SMS Premium, conforme explicáramos a lo largo del proceso de consulta pública, cuenta con la participación de varios actores y medios a través de los cuales se generan o comercializan, por lo que es importante aclarar a este órgano regulador cuales son las vías a través de las cuales se puede generar un SMS por parte del usuario, principalmente los SMS no recurrentes.

Como es de conocimiento de este órgano regulador, la publicidad para el uso de marcaciones cortas se puede realizar a través de páginas web, televisión, radio, prensa, entre otras. A través de estas vías los agregadores/terceros invitan al usuario a enviar un código o palabra clave a través de una marcación corta, para escuchar algún mensaje, horóscopo, consejo, participar en concursos, canjear premios, conocer resultados deportivos, entre otras cosas que se ofrecen.

Muchas de estas marcaciones cortas utilizan diferentes medios para promocionarse, lo que provoca que el cliente, luego de ver el anuncio, el cual incluye el precio, de manera consciente realiza la marcación con el objetivo informado a través del anuncio y acepta el cargo relativo al envío del código o palabra a través de la marcación, tal cual le presentamos en el flujo que anexamos al presente recurso, como Anexo "A".

En ese sentido, la redacción específica del artículo 5.3.1 no debería hacer mención al cargo que se genera por el costo de recepción del SMS, porque no existe un cargo por recepción de SMS, sino un cargo por el envío del código o palabra, conforme el precio y para el propósito detallado en la publicidad.

Hasta el momento no existe ninguna solución técnica que permita que, antes que el usuario digite, de manera voluntaria y con pleno conocimiento del servicio y costo que recibirá y pagará; recibir algún mensaje de confirmación para estos cargos.

No obstante la imposibilidad técnica de contar con una solución para informarle por segunda vez al usuario el precio del mensaje a demanda (SMS no recurrente), nuestra empresa ha implementado mejoras importantes para este tipo de servicios de valor agregado, especialmente para los SMS recurrente, asegurándole al usuario información clara y precisa sobre los costos y el objeto de cada suscripción, como son:

- Las informaciones relacionadas con los servicios de contenidos se muestra actualizada en *IdeasClaro.com.do*: Consultar el catálogo de los diferentes servicios de contenido: marcación, costo, frecuencia de cobro y las palabras Claves para activar o cancelar los mismos.
- En el mensaje de bienvenida de todos los servicios de mensajes de entretenimiento recurrentes, se muestra la información del cargo. En los términos y condiciones de los portales, en los banner de publicidad WEB también está incluida.
- Cuando se hace uso de publicidad vía Sat Push, esta información del cargo también es presentada en el mensaje previo aceptación del cliente.

En ese sentido solicitamos que se elimine, por ser de imposible cumplimiento, el artículo 5.3.1 de la Norma que establece las medidas para la activación y facturación de servicios móviles de datos; servicios de itinerancia móvil internacional (roaming de datos y roaming de voz); y servicios de mini-mensajes (SMS) Premium por parte de las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones.

CONSIDERANDO: Que en atención a los argumentos anteriormente expuestos, este Consejo Directivo entiende pertinente acoger parcialmente la petición realizada por **CLARO**, viéndose dichos cambios reflejados en la parte dispositiva del presente acto administrativo.

- **Artículo 5.5.**

CONSIDERANDO: Que sobre el artículo 5.5.2., tenemos a bien acotar que la Prestadora **VIVA** en su escrito de reconsideración, señala lo siguiente:

La política actual de Trilogy Dominicana impone que la configuración del servicio de Roaming a las líneas activadas en planes prepagados e híbridos y requiere la solicitud expresa del titular de la línea. Este servicio es parte de los atributos de los planes comerciales postpagados, los cuales implican la suscripción de un contrato por parte del cliente, quien manifiesta su consentimiento y aceptación de todas las especificaciones del servicio de Roaming, por lo que en el caso de líneas postpagos, el cliente sí se encuentra en conocimiento de que tiene la funcionalidad de Roaming Internacional. No obstante, el cliente al iniciar el uso del servicio de Roaming Internacional recibe un mensaje de texto o un intercepto de voz informándole que a partir de ese momento se encuentra haciendo uso del servicio de Roaming a través de la red de un corresponsal de Trilogy Dominicana en el destino que se encuentre, de manera que el cliente se encuentra en conocimiento y en control de sus consumos.

Tenemos una herramienta denominada “Welcome SMS” que le envía un minimensaje a nuestros clientes una vez se registran en redes de otros países. El mismo les indica que el servicio itinerario está sujeto a cargos adicionales. Es probable que el cliente no lea el mensaje o lo ignore deliberadamente. Por otro lado, tanto en nuestra página de internet como en los brochures de los productos se indica que el servicio roaming tiene cargos adicionales”.

Para la activación del servicio de Roaming Internacional, todos los clientes que tienen acceso a este servicio han manifestado su voluntad por medio de la contratación del servicio (clientes planes postpago) y mediante requerimiento formal clientes prepagos e híbridos. Y por ende se hacen responsables de pago a favor de su prestadora telefónica quien deberá pagarle a la otra prestadora en el extranjero.

La facturación de los servicios de Roaming Internacional está sujeta a un complejo proceso que involucra además de las prestadoras de servicios de telecomunicaciones a terceros consolidadores/liquidadores

del tráfico generado por este servicio a nivel mundial, cuyo tiempo de consolidación se aproxima o supera a los 60 días.⁶

En consecuencia, el sistema de gestión comercial de los operadores telefónicos de la República Dominicana no está configurado con la capacidad de conocer en tiempo real el tráfico generado por sus clientes en el extranjero por el uso del servicio de Roaming Internacional, ya que la realidad operativa del servicio de Roaming Internacional de Voz y Data implica la existencia de un tarifario con precios variables aplicables a los diversos tipos de llamadas, diversos destinos y tipos de tráfico, a la modalidad de servicio contratado (pre o post pago), moneda aplicable (facturación internacional, facturación/cobro local) y otros factores, por lo que resulta altamente difícil tener un límite de crédito o límite de consumo que pueda bloquear efectivamente y restringir el uso.

Actualmente existe un retraso en el procesamiento de Roaming ya que el servicio no es en tiempo real, y así lo ha reconocido claramente el Reglamento de servicio telefónico el cual establece un periodo de facturación para el servicio de Roaming de 90 días. Los registros y el intercambio de la información entre las empresas, no están en tiempo real, y esto está establecido tanto por la GSMA así como en todos y cada uno de los contratos de Roaming vigentes que tiene la empresa.

El fraude sigue siendo una preocupación financiera importante para las operadoras. A pesar de los crecientes esfuerzos para su erradicación, causa pérdidas de hasta el cinco por ciento del total de los ingresos en América Latina –y puede llegar hasta un 25 por ciento cuando los usuarios utilizan el roaming.

El Bill of Shock también es un problema que afecta grandemente a las empresas de telecomunicaciones, puesto que un cliente luego de recibir una alta facturación por causa del uso del servicio de Roaming, puede dejar de pagar ese monto, dejándolo en incobrable para las empresas, o pueden ser beneficiados por un crédito del Cuerpo Colegiado del Indotel, resultando en pérdidas para las empresas que tienen que pagar al Carrier internacional pero no recuperan ese monto, porque deben darlo en crédito, constituyéndose un gran problema para las empresas.

Entonces, para que el fraude o el Bill of Shock sean reducidos significativamente, tiene que hacerse cumplir el Intercambio de Datos de Roaming en Tiempo Real (NRTDRE) mediante acuerdos generales e internacionales de roaming, lo que requiere un incremento de las inversiones en tecnología y de las negociaciones de esos acuerdos generales de Roaming, así como el tiempo para que pueda operar dicho proceso en el que intervienen múltiples actores.

Una de las opciones a considerar para la implementación de las medidas de transparencia en servicios de voz y SMS en roaming internacional es la utilización del protocolo CAMEL, lo cual se encuentra sujeto a la realización de acuerdos con operadores de otros países en los que también esté en funcionamiento el protocolo CAMEL. CAMEL Implica tiempos largos de implementación debido a que depende de la disponibilidad del protocolo en otros operadores, la firma de acuerdo y la asignación de recursos para la realización de pruebas, por lo que el periodo de los 8 meses de entrada en vigencia, no resulta para solucionar el problema puesto que no se cuenta con el tiempo de las demás empresas de adaptarse a esta plataforma también.

El número actual de países y operadores con acuerdo este tipo de plataforma, es bajo. Y aunque para el manejo de los usuarios postpago a través de los acuerdos CAMEL para servicios prepago una de las

⁶ Esta situación fáctica es reconocida de manera expresa por la regulación especial del sector de telecomunicaciones, de manera, específica en el Art. 18.2 del Reglamento general de Servicio Telefónico aprobado por la Resolución 110-12 del Consejo Directivo del INDOTEL de fecha nueve (9) de agosto del dos mil doce (2012).

opciones sería definirlos con perfil de prepago cuando estén en Roaming para poder controlar su nivel de consumo, y que tengan un tope establecido. En este caso, se afecta la cobertura para usuarios postpago, en relación con la cobertura que hoy tienen a nivel de protocolo MAP o conmutación de circuitos. Así mismo, también se enfrentan problemas en donde esté disponible la aplicación CAMEL no se puede utilizar datos y SMS salientes requiere todavía una Fase 3, cuyo nivel de implementación en Roaming Internacional es mínimo.

Regular el roaming es un movimiento que se aleja de una exitosa liberalización de los mercados de las telecomunicaciones, siendo esta una acción que ha impulsado el desarrollo tecnológico y el progreso económico durante las dos últimas décadas. Con una penetración del teléfono móvil de sólo el 13 por ciento en algunos países de América Latina, la regulación del roaming podría dañar seriamente la conectividad de la región y el acceso a la banda ancha universal.

La implementación del sistema de NRTRDE debe ser regional no puede ser local únicamente, imponer una obligación en la que las empresas estén obligadas a realizar algo fuera de su alcance debe ser tomado en cuenta, ya que por el asunto de cambios de horarios entre las empresas, y no contar con los sistemas que puedan tener un control en tiempo real del consumo de los usuarios;

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo entiende no pertinente la observación realizada por VIVA, puesto que este órgano regulador procura contrarrestar el efecto “bill shock” o de “facturas sorpresivas” por consumos inadvertidos en el uso del servicio *roaming* de datos y es en este sentido que propone fijar un tope de consumo preestablecido, así como, incrementar la transparencia en la entrega de la información a los usuarios mediante el envío de alertas de información de tarifas y de consumo vía SMS y estableciendo además mecanismos de control para la activación y desactivación de estos servicios. Tales iniciativas, además de corresponderse con las medidas que están siendo adoptadas en modelos de regulación de la Región, constituyen muestras fehacientes de que este órgano regulador procura contribuir en la reducción de los obstáculos que enfrenta el desarrollo del *roaming*, “que tiene que ver con los mayores riesgos de fraude y los precios más elevados, así como el desconocimiento de los consumidores sobre los costos del servicio y en general la baja transparencia, desde la perspectiva del consumidor, sobre precios y demás condiciones”⁷;

CONSIDERANDO: Que múltiples organizaciones internacionales de estandarización y de la industria tales como UIT, GSMA, REGULATEL, COMTELCA, Unión Europea, BEREC, OCDE, entre otras, proveen soluciones al problema de “Bill Shock” u otros problemas del servicio *roaming* móvil internacional, y todas concluyen que la única solución al problema del “bill shock” es fijar un tope o límite de facturación y que una vez alcanzado el servicio de *roaming* de datos sea bloqueado. Muchos países han mostrado resultados positivos para la situación que afecta tanto a los consumidores como a los reguladores, pues contrario a lo indicado por VIVA, en su comentario al artículo 5.5.2 y 5.5.3 en cuanto a lo que establece la GSMA sobre la dificultad de intercambio de información en tiempo real, ha sido la propia GSMA desde el año 2012⁸ quien viene promoviendo en la región y a nivel global un Plan de Transparencia de Roaming de Datos así como guías de implementación de las medidas propuestas para los operadores para enfrentar el problema de facturas exorbitantes o “bill shock” e incrementar la transparencia en el uso de roaming de Datos en América Latina;

⁷ Unión Internacional de Telecomunicaciones - Resumen sobre el Estudio sobre el estímulo de la armonización de servicios de Roaming en Telefonía móvil para Centro América, Pág. 12.

⁸ GSMA LATIN AMERICA LANZA UN PLAN DE TRANSPARENCIA DE ROAMING DE DATOS, <https://www.gsma.com/newsroom/wp-content/uploads/2012/09/GSMA-LatAm-Roaming-Transparency-Scheme-SPA.pdf>

CONSIDERANDO: Que éste órgano regulador ha identificado un error material en la redacción del artículo 5.5.2 de la normativa objeto de esta reconsideración, la cual entiende procedente corregir para dotar la pieza de mayor claridad;

CONSIDERANDO: Que, analizadas todas las argumentaciones presentadas por la concesionarias, la **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A., (CLARO)**, **ALTICE DOMINICANA, S. A., (ALTICE)** y **TRILOGY DOMINICANA, S. A., (VIVA)**, este Consejo Directivo procederá a pronunciarse en su parte dispositiva conforme ha sido establecido en las razones anteriormente indicadas, por resultar compatible con el interés general y con la responsabilidad y el deber por parte del órgano regulador de garantizar una correcta y efectiva regulación de los derechos y deberes reconocidos a los distintos agentes del sector de las telecomunicaciones.

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

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

VISTA: La Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, del 19 de septiembre del 2005;

VISTA: La Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, No. 200-04, promulgada el 28 de julio de 2004, en sus disposiciones citadas;

VISTA: La Ley sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, No. 107-13, de fecha 6 de agosto de 2013, en sus disposiciones citadas;

VISTA: La Resolución No. 110-12 del Consejo Directivo del **INDOTEL**, que aprueba el Reglamento General de Servicio Telefónico, y sus modificaciones realizadas mediante la Resolución No. 003-13;

VISTA: La Resolución del Consejo Directivo del **INDOTEL**, No. 013-17 de fecha 22 febrero de 2017, que aprueba el Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de las Telecomunicaciones;

VISTA: La Resolución No. 062-17, mediante la cual el Consejo Directivo del **INDOTEL** en fecha 25 de octubre de 2017, procedió a dictar el Reglamento que establece los derechos y obligaciones de los usuarios y prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones;

VISTA: La Resolución No. 069-17, mediante la cual el Consejo Directivo del **INDOTEL** en fecha 1º de noviembre de 2017, Consejo Directivo aprobó de manera definitiva “La norma que establece las medidas para la activación y facturación de: servicios móviles de datos; servicios de itinerancia móvil internacional (*roaming* de datos y *roaming* de voz); y servicios de mini mensajes (SMS) premium por parte de las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones”;

VISTA: La Correspondencia No. 173144, depositada por la **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A., (CLARO)**, por vía de la cual esa concesionara procedió a interponer un Recurso de Reconsideración contra la resolución No. 069-17;

VISTA: La correspondencia No. 173137, a través de la cual **TRILOGY DOMINICANA, S. A., (VIVA)** apodero al Consejo Directivo del conocimiento de un Recurso de Reconsideración contra la Resolución No. 069-17;

VISTA: La correspondencia marcada con el No. 173100, contentiva del Recurso de Reconsideración presentado por **ALTICE DOMINICANA, S. A., (ALTICE)** incoado contra la Resolución No. 069-17;

VISTAS: Las demás piezas que componen el presente expediente administrativo.

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

RESUELVE:

PRIMERO: DISPONER la fusión del conocimiento de los expedientes administrativos formados en este órgano regulador con motivo de los recursos de reconsideración interpuestos por **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A., (CLARO), ALTICE DOMINICANA, S. A., (ALTICE)** y **TRILOGY DOMINICANA, S. A., (VIVA)**, en contra de la Resolución No. 069-17, mediante la cual el Consejo Directivo del **INDOTEL** en fecha 1º de noviembre de 2017, aprobó de manera definitiva “La norma que establece las medidas para la activación y facturación de: servicios móviles de datos; servicios de itinerancia móvil internacional (*roaming* de datos y *roaming* de voz); y servicios de mini mensajes (SMS) premium por parte de las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones”, por estar dirigidos a impugnar el mismo acto administrativo, con identidad de causa y objeto.

SEGUNDO: En cuanto a la forma, **ACOGER** los recursos de reconsideración interpuestos por **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A., (CLARO), ALTICE DOMINICANA, S. A., (ALTICE)** y **TRILOGY DOMINICANA, S. A., (VIVA)** en contra de la Resolución No. 069-17, mediante la cual el Consejo Directivo del **INDOTEL** en fecha 1º de noviembre de 2017, aprobó de manera definitiva “La norma que establece las medidas para la activación y facturación de: servicios móviles de datos; servicios de itinerancia móvil internacional (*roaming* de datos y *roaming* de voz); y servicios de mini mensajes (SMS) premium por parte de las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones”, por haber sido interpuesto de conformidad con las disposiciones legalmente establecidas.

TERCERO: En cuanto al fondo **ACOGER PARCIALMENTE** los recursos de reconsideración interpuestos por **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A., (CLARO), ALTICE DOMINICANA, S. A., (ALTICE)** y **TRILOGY DOMINICANA, S. A., (VIVA)** en contra de la Resolución No. 069-17, mediante la cual el Consejo Directivo del **INDOTEL** en fecha 1º de noviembre de 2017, aprobó de manera definitiva “La norma que establece las medidas para la activación y facturación de: servicios móviles de datos; servicios de itinerancia móvil internacional (*roaming* de datos y *roaming* de voz); y servicios de mini mensajes (SMS) premium por parte de las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones”, por las motivaciones expuestas en el cuerpo de la presente Resolución, y en consecuencia **MODIFICA** los artículos 4.2, 4.3, 4.5.1, 5.1, 5.3.1 y 5.5.2 para que sean leídos como a continuación se establece y **RATIFICA** todas y cada una de las demás disposiciones contenidas en la indicada resolución.

Artículo 4.2. Párrafo: En el caso de Servicios Móviles de Datos que sean prestados bajo un contrato con renta recurrente, el usuario podrá solicitar la suspensión del servicio

de conformidad con el Reglamento de derechos y obligaciones de los usuarios y prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, en lugar de la desactivación.

Artículo 4.3 Si cualquiera de estos servicios es activado por la prestadora de servicios públicos de telecomunicaciones sin la autorización expresa del usuario titular, conforme lo establecido en el artículo anterior, el mismo no está obligado a pagar los consumos realizados, tanto a nivel nacional como internacional.

Artículo 4.5.1 Las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones deberán permitir que el usuario solicite su activación y desactivación del servicio de itinerancia móvil internacional de voz, o de voz y datos de manera conjunta, según su conveniencia.

Artículo 5.1. Las Prestadoras de servicios móviles de datos, servicios de itinerancia móvil internacional (roaming de datos y roaming de voz) y servicios de mini mensajes (sms) premium, deberán proporcionar a los usuarios información clara, transparente, detallada y gratuita sobre estructura de los cargos, las tarifas y las unidades de facturación de los servicios ofrecidos.

Artículo 5.3.1 En el caso de los SMS Premium no-recurrentes, que el cargo se genera con el envío de la solicitud del SMS, la información sobre los cargos generados deberá ser remitida al usuario, una vez este haya realizado el envío de la solicitud del SMS.

Artículo 5.5.2. Entre la prestadora y el usuario se deberá preestablecer un límite para el uso de los servicios de itinerancia móvil internacional de datos (roaming de datos) al momento en que el usuario solicite la activación del servicio, es decir, que el servicio deberá quedar bloqueado cuando se alcanza el nivel de consumo de datos prescrito, facilitando al usuario la opción de reactivar dicho servicio mediante las vías habilitadas por las prestadoras para estos fines. Dicho límite acordado deberá ser remitido por escrito, ya sea por vía de correo electrónico, SMS o cualquier otro medio escrito al usuario titular.

CUARTO: DECLARAR que la presente Resolución es de obligado cumplimiento, de conformidad con las disposiciones del artículo 99 de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, del 27 de mayo de 1998.

QUINTO: ORDENAR a la Directora Ejecutiva notificar una copia certificada de la presente resolución, a la **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A., (CLARO)**, a **ALTICE DOMINICANA, S. A., (ALTICE)** y a **TRILOGY DOMINICANA, S. A., (VIVA)** y su publicación en un periódico de circulación nacional y en la página informativa que mantiene esta institución en la red de Internet en cumplimiento de las disposiciones de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, No. 200-04 y su Reglamento de Aplicación.

Así ha sido aprobada, adoptada y firmada la presente Resolución por 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 julio del año dos mil dieciocho (2018).

/... firmas al dorso.../

Firmados:

Luis Henry Molina
Presidente del Consejo Directivo

Yván L. Rodríguez
En representación del Ministro de
Economía, Planificación y Desarrollo
Miembro Ex Oficio del Consejo Directivo

Nelson José Guillén Bello
Miembro del Consejo Directivo

Marcos Peña Rodríguez
Miembro del Consejo Directivo

César García Lucas
Director Jurídico
Secretario *ad hoc* del Consejo Directivo