

**INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES
(INDOTEL)**

RESOLUCIÓN No. 006-19

QUE DEROGA LAS RESOLUCIONES DEL CONSEJO DIRECTIVO NUMEROS: 016-03, 35-03, 124-04 y 086-11.

El Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (**INDOTEL**), con motivo de las reuniones de trabajo de las mesas técnicas de regulación y protección al usuario, 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**:

Antecedentes.-

1. En fechas 24 y 31 de julio de 2018; 7 y 14 de agosto de 2018; 26 de julio de 2018 y 2, 9 y 23 de agosto de 2018 en las instalaciones del **Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC)**, fueron efectuadas las sesiones de trabajo de las Mesas Técnicas de Regulación y Protección al Usuario respectivamente, contando en esta primera etapa con la participación de principales Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones de la República Dominicana, a saber: **Altice Dominicana (ALTICE)**; **Compañía Dominicana de Teléfonos (CLARO)**; **Columbus Network (COLUMBUS)**; **ONEMAX**; **Trilogy Dominicana (VIVA)**; y **Wind Telecom (WIND)**, conjuntamente con los técnicos del **Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)**, pertenecientes a la **Dirección de Regulación y Defensa de la Competencia**; la **Dirección Técnica** y la **Dirección de Protección a los Usuarios**; así como los representantes del Plan Nacional de las Naciones Unidas (**PNUD**) y Cambridge International Consulting (**CIC**).
2. En fecha 14 de septiembre de 2018, en el Hotel Intercontinental de Santo Domingo, contando con la participación de las entidades mencionadas precedentemente, fue llevada a cabo la reunión que presenta el informe final y los compromisos arribados fruto del trabajo de las Mesas Técnicas de Regulación y Protección al Usuario.
3. El día 14 de noviembre de 2018, en el Centro **INDOTEL** – Espacio República Digital, se presentaron los acuerdos y compromisos arribados durante las celebraciones de las reuniones de trabajo de las mesas técnicas de regulación y protección al usuario, procediendo a la firma oficial del documento por parte de los Presidentes de las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y el Presidente del **INDOTEL**.

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

CONSIDERANDO: Que la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, constituye el marco regulatorio básico aplicable 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 conforme al mandato de la Constitución de la República y de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, el **INDOTEL**, en nombre del Estado debe regular y mantener la

vigilancia en la prestación de los servicios públicos, asegurando la correcta, efectiva, eficaz y continua prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, garantizando mayores estándares de calidad, igualdad, servicio universal y transparencia en la contratación y prestación de estos servicios;

CONSIDERANDO: Que el artículo 77, literal “c” de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, establece como uno de los objetivos de dicha ley, defender y hacer efectivos los derechos de los clientes, usuarios y prestadores de dichos servicios, dictando los reglamentos pertinentes, haciendo cumplir las obligaciones correspondientes a las partes y, en su caso, sancionando a quienes no las cumplan, de conformidad con las disposiciones contenidas en dicha ley y sus reglamentos;

CONSIDERANDO: Que, asimismo, es función del **INDOTEL**, como órgano regulador, controlar el cumplimiento de las obligaciones de los concesionarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, conforme dispone el literal “h” del artículo 78 de la citada Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98;

CONSIDERANDO: Que el literal “b” del artículo 84 de la Ley No. 153-98 establece, expresamente, que son funciones del Consejo Directivo del **INDOTEL**, dictar reglamentos de alcance general y normas de alcance particular, dentro de las reglas y competencias fijadas por la referida Ley y manteniendo el criterio consultivo de las empresas prestadoras de los diversos servicios públicos regulados y de sus usuarios;

CONSIDERANDO: Que, conforme al mandato de la Ley General de Telecomunicaciones y las facultades que esta misma le otorga al órgano regulador, el **INDOTEL** debe adecuar y adaptar las disposiciones regulatorias conforme el desarrollo del mercado y el surgimiento de nuevas tecnologías de información y comunicación, de forma tal que dichos instrumentos resulten realmente eficientes para la garantía de los derechos de los usuarios y el establecimiento de las obligaciones para los distintos agentes involucrados en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones;

CONSIDERANDO: Que en este sentido y a raíz de la celebración del Simposio Mundial para Organismos Reguladores efectuado en el año 2018 y organizado por la **Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT)**, se reconoce la necesidad de implementar prácticas en materia de telecomunicaciones que permitan ir a la vanguardia de la realidad dinámica de este Sector y atender a las constantes necesidades en términos de infraestructuras de TIC seguras y dignas de confianza, asequibilidad del acceso a los servicios digitales y de su prestación, protección de los usuarios y mantenimiento de la confianza en las TIC, dando como resultado las Directrices del GSR18 sobre prácticas idóneas en materia de nuevas fronteras reglamentarias para lograr la transformación digital;

CONSIDERANDO: Que, se necesita un marco político y reglamentario favorable a la inversión para respaldar la transformación digital, que penetre en todos los ámbitos industriales y tenga repercusiones comerciales en todos los sectores y en consecuencia se debe, entre otras¹:

- Promover políticas que fomenten **la innovación y la competencia eficaz entre los actores del sector** en el marco de este ecosistema y refuercen la **protección de los consumidores**;
- Aplicar o colaborar en la aplicación de la legislación en materia de competencia para garantizar que las proveedores de servicios cumplan todas las normas en favor de una competencia justa y sana;
- Considerar **reformas económicas y enfoques comerciales favorables a la inversión para los diferentes actores de la cadena de valor**, con miras a promover la inversión en infraestructura e incrementar las actividades comerciales en los distintos sectores e industrias, fomentando así un aumento de la demanda y el uso de las TIC;
- **Reforzar las bases del ecosistema digital**, abordando los principios de **la colaboración intersectorial, la competencia, la convergencia y la simplificación de los procesos administrativos**, y tratar de abordar el acceso a los mercados a lo largo de la cadena de valor, promover modelos comerciales y de inversión innovadores y sostenibles, y definir incentivos económicos en pro de la transformación digital;

CONSIDERANDO: Que el **INDOTEL** está sujeto a los constantes cambios que describen la acción reguladora en toda economía de mercado. La institución se ve tensionada por la necesidad de adaptarse con velocidad a los cambios del mercado, mientras procura generar un entorno estable de reglas que provea seguridad jurídica. Del mismo modo, sus decisiones deben garantizar un diálogo regulatorio tanto con la comunidad regulada como con los consumidores, cuidándose permanentemente del riesgo de captura. La institución debe garantizar el respeto a los derechos de los consumidores y usuarios, a la vez que asegura a las empresas reguladas el respeto a los derechos que la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98 y los contratos de concesión les confieren;

CONSIDERANDO: Que en este orden, el Consejo Directivo del **INDOTEL**, a través de su agenda regulatoria, trabaja en procura de la regulación efectiva, previendo la modificación de Reglamentos vigentes para adecuarlos a la dinámica de cambio del sector, garantizando que éstas Normativas sean aplicadas de manera continua y no discriminatoria contando no sólo con las reglas correctas, sino además con la certeza jurídica de que ellas serán exigidas para todos los actores del sector;

CONSIDERANDO: Que lo anterior se logra, mediante la identificación permanente de aquellas variables que pueden estar obstaculizando el desarrollo del sector o impidiendo resultados económicamente eficientes; sin embargo la capacidad de perfeccionamiento constante de las reglas se encuentra sujeta, no sólo por la necesidad de asegurar certeza jurídica en el largo plazo, sino además por la lentitud propia de los procesos administrativos o de formación de la norma. Del mismo modo, esta capacidad se ve limitada por la concentración de conocimiento técnico y del mercado en las empresas reguladas;

¹ Directrices del GSR18 sobre prácticas idóneas en materia de nuevas fronteras reglamentarias para lograr la transformación digital

CONSIDERANDO: Que la experiencia sugiere la incorporación de mecanismos de diálogo formales y constantes entre el regulador y el regulado, mediante la entrega al primero de información de gran valor para la toma de decisiones. En efecto, mecanismos de este tipo permiten al regulador conocer de mejor manera la forma en que opera el mercado y las restricciones y oportunidades que enfrentan las empresas que se desenvuelven en éste, identificar y corregir las ineficiencias en que incurre el primero afectando el desarrollo del mercado y sus servicios, e incorporar buenas prácticas de manera previa y/o complementaria a la adopción de reglas jurídicas;

CONSIDERANDO: Que en virtud de todo lo mencionado precedentemente, el Consejo Directivo del **INDOTEL** ha decidido llevar a cabo un esfuerzo piloto de diálogo regulatorio estructurado en torno a dos mesas técnicas: La mesa técnica de regulación y la mesa técnica de protección de los derechos de los consumidores;

CONSIDERANDO: Que el objetivo primordial de la celebración de estas mesas técnicas consiste en potenciar el desarrollo del sector de las telecomunicaciones, particularmente en materia de servicios de internet, mediante la identificación de normas y regulaciones que recojan y ponderen la experiencia de los actores del sector;

CONSIDERANDO: Que en particular, la Mesa Técnica de Regulación previó **(i)** identificar oportunidades para que **INDOTEL** sea más costo eficiente en sus procedimientos técnicos y administrativos, **(ii)** identificar reglamentos de **INDOTEL** que requieran modificación por obsolescencia, y **(iii)** identificar vacíos regulatorios que deben ser llenados con regulación emitida por **INDOTEL**. Permitiendo mediante el desarrollo de este trabajo levantar información sobre normativas actualmente en estudio y elaboración por parte de **INDOTEL**;

CONSIDERANDO: Que por su parte, la Mesa Técnica de Derechos de los Consumidores desarrolló una agenda de trabajo para mejorar el estándar de protección de los derechos de estos, especialmente a través del perfeccionamiento de los sistemas de información a usuarios, así como incorporar de manera concordada con la industria buenas prácticas internacionales en este campo; en este sentido, se procura **(i)** concordar los canales y formatos a través de los cuales estos derechos y sus obligaciones correlativas serán difundidos y puestos en conocimiento de los usuarios, así como **(ii)** establecer mejoras concretas en materia de información, verificación de cumplimiento de las obligaciones de las empresas y tramitación de quejas y reclamos;

CONSIDERANDO: Que de este modo, estas primeras mesas técnicas constituyen no sólo un instrumento para mejorar la regulación y el servicio a las personas, sino además una instancia de aprendizaje sobre los mecanismos de diálogo formal que facilitan el cumplimiento de este objetivo;

CONSIDERANDO: Que es por esta razón, que para esta primera fase de trabajo se ha convocado a las principales empresas que proveen servicios de internet, cuyo desarrollo es fundamental para el desarrollo digital de la República Dominicana. A su vez, la Mesa Técnica de Derechos de los Usuarios ha convocado a las principales proveedoras de telefonía móvil, las que no sólo concentran la mayor parte de la interacción con los ciudadanos, sino que además son una plataforma fundamental en el campo de la inclusión digital y el acceso a internet;

CONSIDERANDO: Que las mesas técnicas de trabajo fueron conducidas por profesionales directivos de **INDOTEL**, contando durante todo su desarrollo con el apoyo de profesionales del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (**PNUD**), así como con la participación de

expertos de la Unión Internacional de las Telecomunicaciones (**UIT**) y con el apoyo del Instituto Tecnológico de Santo Domingo (**INTEC**);

CONSIDERANDO: Que fruto de las discusiones efectuadas a lo largo del transcurso de las celebraciones de las sesiones de trabajo de las mesas técnicas y el consenso arribado por los participantes, se determinó la necesidad de derogar ciertas Reglamentaciones por estar sus disposiciones obsoletas con el transcurrir del tiempo o por estar contenidas en otras normativas dictadas por el **INDOTEL**, siendo así identificadas como compromiso del **INDOTEL** producto de las mesas técnicas la derogación total o parcial de las siguientes Normativas: **(i) Resolución Consejo Directivo No. 016-03:** Norma que reglamenta el suministro de información por las prestadoras de servicios de telecomunicaciones a los usuarios de estos servicios y la publicación de sus ofertas, con la finalidad de preservar el derecho de los usuarios a elegir libremente, modificada por la Resolución No. 035-03; **ii) Resolución Consejo Directivo No. 124-04 :** Que ordena medidas en torno al servicio de correo de voz ofrecido por las prestadoras de servicios públicos finales de telecomunicaciones; **iii) Resolución Consejo Directivo No. 086-11:** Reglamento para la obtención y preservación de datos e informaciones por parte de los proveedores de servicios, en aplicación de las disposiciones de la ley no. 53-07, sobre crímenes y delitos de alta tecnología;

CONSIDERANDO: Que con relación a la Norma que reglamenta el suministro de información por parte de las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones a los usuarios de estos servicios y la publicación de sus ofertas, con la finalidad de preservar el derecho de los usuarios a elegir libremente, sus disposiciones se encuentran ya contenidas en los reglamentos más recientes relacionados a la protección de los usuarios que han sido dictados por este órgano regulador, tales como el Reglamento sobre los derechos y obligaciones de los usuarios y prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, así como por la Ley No. 358-05 de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, por lo que con esta derogación en ningún momento se desprotege al usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones, más bien se reconoce que los usuarios están mejor protegidos ante cualquier caso de publicidad engañosa por instrumentos legales emitidos con posterioridad a la resolución No. 035-03 de este Consejo Directivo;

CONSIDERANDO: Que no obstante, mediante la resolución No. 035-03, el Consejo Directivo del **INDOTEL** estableció su juicio de que son consideradas faltas graves a la Ley No. 153-98, de conformidad con el literal n) del artículo 106, las acciones de publicidad engañosa que fueron descritas en dicha norma y que actualmente están contenidas en los distintos reglamentos de los servicios de telecomunicaciones y en el reglamento sobre los Derechos y Obligaciones de los Usuarios y Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones;

CONSIDERANDO: Que por otro lado, la disposición central contenida en la resolución No. 124-04 se encuentra establecida en el artículo 18.7 del Reglamento General del Servicio Telefónico, dictado mediante Resolución No. 110-12 del Consejo Directivo y modificado mediante resoluciones No. 003-13, 015-15 y 062-17;

CONSIDERANDO: Que finalmente, numerosas disposiciones del Reglamento para la obtención y preservación de datos e informaciones por parte de los proveedores de servicios, en aplicación de las disposiciones de la ley No. 53-07, sobre crímenes y delitos de alta tecnología dictado mediante Resolución Consejo Directivo No. 086-11 fueron declaradas inconstitucionales mediante la Sentencia del Tribunal Constitucional TC/0200/13, de fecha 7 de noviembre de 2013, dejando el

reglamento dictado por **INDOTEL** de limitada aplicación, por lo que procede su derogación y abocarnos a la preparación de una nueva norma que observe los criterios establecidos por el Tribunal Constitucional.

VISTA: La Constitución Política de la República Dominicana de fecha 13 de junio de 2015;

VISTA: La Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, de fecha 27 de mayo de 1998;

VISTA: La Ley de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, de fecha 6 de septiembre de 2005;

VISTA: La Sentencia del Tribunal Constitucional TC/0200/13, de fecha 7 de noviembre de 2013;

VISTAS: Las actas de trabajo de las sesiones de las Mesas Técnicas de Regulación y Protección al Usuario, efectuadas en fechas 24 y 31 de julio de 2018; 7 y 14 de agosto de 2018; 26 de julio de 2018 y 2, 9 y 23 de agosto de 2018, en las instalaciones del **Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC)**;

VISTO: El Informe Final que presenta los resultados y compromisos arribados en las sesiones de trabajo de las Mesas Técnicas de Regulación y Protección al Usuario, presentado en fecha 14 de septiembre del 2018, en el Hotel Intercontinental de Santo Domingo y firmado de forma oficial el 14 de noviembre de 2018, en el Centro INDOTEL – Espacio República Digital;

VISTA: La Norma que reglamenta el suministro de información por las prestadoras de servicios de telecomunicaciones a los usuarios de estos servicios y la publicación de sus ofertas, con la finalidad de preservar el derecho de los usuarios a elegir libremente, dictada mediante Resolución del Consejo Directivo No. 016-03 y modificada parcialmente por la resolución No. 035-03;

VISTA: La Resolución del Consejo Directivo No. 124-04 de fecha 30 de julio de 2004: Que ordena medidas en torno al servicio de correo de voz ofrecido por las prestadoras de servicios públicos finales de telecomunicaciones;

VISTA: La Resolución del Consejo Directivo No. 086-11 de fecha 1 de septiembre de 2011: Que aprueba el Reglamento para la obtención y preservación de datos e informaciones por parte de los proveedores de servicios, en aplicación de las disposiciones de la ley No. 53-07, sobre crímenes y delitos de alta tecnología;

VISTO: El Reglamento General del Servicio Telefónico, dictado mediante Resolución No. 110-12 del Consejo Directivo y modificado mediante la resolución No. 003-13, 015-15 y 062-17;

VISTA: La Resolución del Consejo Directivo No. 062-17 de fecha veinticinco (25) del mes de octubre del año dos mil diecisiete (2017), que aprueba el “reglamento sobre los derechos y obligaciones de los usuarios y prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones”;

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

RESUELVE:

PRIMERO: Por las consideraciones expuestas en el cuerpo del presente acto administrativo, **DEROGAR** las siguientes resoluciones del Consejo Directivo de **INDOTEL**:

- **Resolución No. 124-04 de fecha 30 de julio de 2004:** Que ordena medidas en torno al servicio de correo de voz ofrecido por las prestadoras de servicios públicos finales de telecomunicaciones;
- **Resolución No. 086-11 de fecha 1 de septiembre de 2011:** Que aprueba el Reglamento para la obtención y preservación de datos e informaciones por parte de los proveedores de servicios, en aplicación de las disposiciones de la ley no. 53-07, sobre crímenes y delitos de alta tecnología (en este caso en particular, su derogación radica en que el Tribunal Constitucional la declaró inconstitucional casi en su totalidad).

SEGUNDO: DEROGAR la Norma que reglamenta el suministro de información por las prestadoras de servicios de telecomunicaciones a los usuarios de estos servicios y la publicación de sus ofertas, con la finalidad de preservar el derecho de los usuarios a elegir libremente, dictada mediante Resolución del Consejo Directivo No. 016-03 y modificada parcialmente por la resolución No. 035-03, **SALVO** la calificación de falta grave sobre la práctica de publicidad engañosa contenida en su dispositivo, resuelves SEXTO y SÉPTIMO, conforme fue motivada en la resolución No. 035-03 del Consejo Directivo.

TERCERO: 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.

CUARTO: ORDENAR la publicación de manera íntegra de la presente resolución en un periódico de circulación nacional y en el sitio Web que mantiene esta institución en la Internet, en la dirección www.indotel.gob.do, todo lo anterior de conformidad con el artículo 91.1 de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, toda vez que la presente Resolución es de alcance general y de interés público.

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 veintitrés (23) del mes de enero del año dos mil diecinueve (2019).

Firmas al dorso:

Luis Henry Molina Peña
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

Fabricio Gómez M.
Miembro del Consejo Directivo

Marcos Peña Rodríguez
Miembro del Consejo Directivo

César García Lucas
Director Ejecutivo Interino
Secretario del Consejo Directivo