



Encuentros Comunitarios /Tú cuentas con el Indotel

**Luis Henry Molina, presidente del Consejo Directivo del Instituto
Dominicano de las Telecomunicaciones (Indotel)**

Señoras y señores.

Es un honor estar aquí en la provincia San Cristóbal presentando por primera vez a los comunitarios la Carta de Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones a nivel provincial.

Hoy quiero compartirles algunas ideas que resumiré en primero:

Una lección: cuando la sociedad se une logra cosas. Y esto tiene mucho que ver con el bien común y ese efecto multiplicador que se da cuando la gente se une.

Hablo por y para la gente de bien. Para la gente que como todos nosotros, cree en el trabajo y que con las reglas las cosas salen mejor. Esa gente, cuando se une, hace nacer cosas increíbles.

En ese sentido es que hemos estado moviéndonos en INDOTEL. Como ustedes saben, nuestro trabajo principal es regular el mercado de las telecomunicaciones. Es decir, cuidar que todas esas empresas que tanto han venido a invertir y tanto poder tienen, logren portarse bien.

- ¿Qué tarea más difícil, eh?
- ¿Portarse bien con quién?

Con todos nosotros.

Con sus clientes.

Pero también con quienes compiten con ellas para dar los servicios y vender los productos que nos ofrecen. Lograr que sea un mercado donde se actúe bien, de cara a la luz, sin manejos y vueltas raras. Ese es la parte más fuerte de mi trabajo.

Y en ese rol que me ha tocado, yo he considerado que el centro de los esfuerzos debe tener a las personas, a los usuarios de los servicios que son ciudadanos de a pie, en primer lugar.

Es por eso que desde que empezamos a trabajar en Mayo de 2018 anunciamos que íbamos a estar del lado de la gente y defender los derechos de los usuarios, porque a fin de cuentas, cada peso que pagamos por los servicios debe ser devuelto en calidad.

Para eso INDOTEL realizó una primera encuesta para conocer cómo entendían los usuarios que les trataban las empresas de Telecomunicaciones.

Y procedimos a hacer un levantamiento de todo el sistema y su funcionamiento, así como de la estructura interna del INDOTEL.

La gente no se queja porque no sabe qué hacemos.

El estudio de satisfacción de los usuarios del servicio de telecomunicaciones nos ha presentado sistemáticamente el desconocimiento del Indotel.

Nos hacemos cargo del tema y además de poner en marcha acciones como las Mesas Técnicas, de las cuales se desprende la Carta de Derechos y Deberes, lanzamos la campaña para educar y motivar a la gente a que sepa que cuenta con el Indotel.

Escogimos el diálogo como método y como ruta, porque estimular una revolución digital es difícil. Terminar con las exclusiones que provoca la brecha digital, abrir a todos y todas las oportunidades que entregan las telecomunicaciones, exige de un esfuerzo por sumar e integrar la mayor cantidad de capacidades, conocimientos y experiencias.

Asumimos una agenda de compromiso en pos de la transparencia y el diálogo, convocando y trabajando junto a las prestadoras telefónicas para hacer posible las Mesas técnicas de regulación y protección al usuario.

Hoy, damos continuidad a ese modelo generando estos acercamientos para lograr que los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, es decir, todos nosotros, conozcamos nuestros derechos y tengamos claro que hay una institución, la cual tengo el honor de presidir que vela por ellos.

El objetivo principal del Indotel es tener Usuarios mejor informados, más protegidos así como prestadoras más comprometidas.

Estamos enfocados en tener un sector de las Telecomunicaciones más sano, robusto y fortalecido.

Por eso, en la agenda de las Mesas técnicas se incluyeron acciones orientadas a aumentar la transparencia y facilitar el acceso a la información que el regulador debe proveer a la industria y todos quienes deseen acceder a ella.

Incluye también medidas orientadas a desburocratizar y simplificar los trámites que los prestadores deben cumplir, permitiéndoles de ese modo concentrar más energías en la satisfacción de las demandas de las personas.

En ese paso importante está la Carta de los Derechos y Deberes de los Usuarios. Que junto a otras acciones representa la piedra angular del inicio de una gran ruta por lograr mejores condiciones en los servicios de Telecomunicaciones.

INDOTEL tiene entonces la obligación de asumir imparcialidad ante las empresas y su relación con el mercado. Tiene que ser equidistante y posibilitar un desenvolvimiento sin cargas a las empresas, que para mejorar su oferta deberán ser cada vez más dinámicas. Los cambios en las telecomunicaciones van a la par con las tecnologías. Y estas mejoran todos los días.

Somos imparciales, pero no indiferentes.

Estamos comprometidos con lograr que los usuarios tengan en sus manos la solución a los problemas con las telefónicas.

Es por eso que nos hemos ocupado de que se den a conocer los Derechos y deberes de los usuarios. De que en cada sucursal de todas las empresas telefónicas esté a mano y disponible para los clientes, la Carta de los Derechos y Deberes de los Usuarios de Telecomunicaciones.

Todos debemos conocer nuestros derechos y solo así podremos entender que cada uno de ellos cuenta.

Por eso estoy hoy en San Cristóbal.

Para recordarles a cada uno de ustedes que, solo si conocemos bien nuestros derechos se harán valer.

El centro de la agenda del Indotel se centra en los usuarios, por eso, estamos lanzando la nueva campaña que reafirma el interés de hacer posible que el usuario de las telecomunicaciones sepa que cuenta con el Indotel.

El conocimiento de los derechos y el acceso a mecanismos de consulta y reclamo por parte de los usuarios, constituye uno de los mejores métodos para mejorar el servicio de las empresas. Es por esto que estamos listos para lanzar la nueva campaña que educará a los usuarios en materia de protección de sus derechos y en cómo accionar ante cualquier reclamación no atendida.

En este 2019, en Indotel seguimos teniendo al usuario como el centro de nuestra actividad. No descansaremos hasta que cada dominicano conozca sus derechos y sepa que de no recibir la atención que amerita su reclamo por parte de su prestadora, pueda encontrar respuesta en nuestro Departamento de Atención al Usuario en Indotel.

San Cristóbal es la principal ciudad del Sur, la quinta del país, con una población diversa y amplia. Mucha gente trabajadora, mucha gente de bien en San Cristóbal.

Gente que se levanta todos los días a echar el pleito a trabajar aquí o en Santo Domingo. Gente que camina, que no se está quieta, que logra lo que quiere. San Cristóbal ha tenido siempre uno de los mejores índices en el área de telecomunicaciones. Cuenta con una gran cobertura de servicios de empresas de TV, cable y satélite, cuenta con emisoras locales y una gran red de usuarios de telefonía móvil.

Sé que San Cristóbal es una pieza clave de ese avance.

Vamos a hacer más para seguir mejorando las prácticas sociales y económicas. Para hacer el país cada día más pujante y más autónomo

económicamente. La economía digital es una realidad a la que ya no podemos dar la espalda. Cada día las sociedades se moverán más hacia la digitalización. Y el Gobierno Dominicano y el sector privado, el sector industrial, están muy conscientes de ello. República Digital es muestra de esto. Solo falta que sigamos acelerando el carro de la conectividad, de las apuestas compartidas en procura de mayor inversión innovadora para la competitividad. Y con ello, seguir mejorando a través de los servicios la vida de las personas. Alentando el espíritu emprendedor de nuestro pueblo y disponiendo de las herramientas y personas necesarias para que esto impacte.

Convertir las facilidades Tech en herramientas de inclusión, aportando al empuje de la economía digital es el sueño de muchos. Pasar de usuarios del ocio a hacer vida digital en la internet de las cosas, es el reto de todos los dominicanos y dominicanas. Y nosotros tenemos el empeño de que cada cual pueda desarrollar las herramientas para aprovechar las oportunidades. Para universalizar los servicios, expandir los negocios y el crecimiento y mejorar la vida de la gente.

En el INDOTEL estamos trabajando sin descanso para ser parte de ese cambio. Hemos continuado estudiando el mercado y proponiendo acciones para ir mejorando el alcance de la tecnología y con ello, posibilitando el acceso. Cientos de esfuerzos se hacen hoy por separado.

Y podrían encontrar un camino con la tecnología, para llegar a cada vez más personas. Para llevar bienestar y oportunidades tenemos que hacer más.

El 2018 fue un año de gran productividad en el que logramos consolidar una agenda orientada a cumplir el rol de órgano regulador del Indotel y por eso estamos aquí hoy.

Para compartir con todos ustedes no solo lo que hemos logrado para beneficio de los usuarios sino también para que sepan lo que nos hemos trazado para este 2019 y lo que desde ya estamos haciendo.

Estamos aquí para que sepan que cuentan con el Indotel.

Muchas gracias.