

INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL)

RESOLUCION NO. 046-03

QUE APRUEBA EL REGLAMENTO ORGÁNICO FUNCIONAL DE LOS CUERPOS COLEGIADOS DEL INDOTEL.-

El Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), a través de su Consejo Directivo, en ejercicio de las atribuciones conferidas por la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98, promulgada en fecha 27 de mayo de 1998, reunido válidamente previa convocatoria, dicta la siguiente Resolución;

CONSIDERANDO: Que de acuerdo al artículo 78 de la Ley General de Telecomunicaciones número 153-98, literal g), constituye una de las funciones del órgano regulador, “Dirimir, de acuerdo a los principios de la Ley antes citada y sus reglamentos y en resguardo del interés público, los diferendos que pudieran surgir entre los prestadoras de servicios de telecomunicaciones entre sí y con sus clientes o usuarios”;

CONSIDERANDO: Que de conformidad con el artículo 79 de la Ley No. 153-98, la reglamentación establecerá los mecanismos de solución de controversias y protección de los usuarios por ante los Cuerpos Colegiados a los cuales deberán acudir los usuarios y las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones;

CONSIDERANDO: Que en fecha 9 de noviembre del 2001, este Consejo Directivo, emitió su Resolución No. 071-01, que aprobó el Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones;

CONSIDERANDO: Que en fecha 11 de enero del 2002, el Consejo Directivo del **INDOTEL**, dictó la Resolución No. 001-02, que modifica parcialmente la Resolución No. 071-01, del 9 de noviembre del 2001, en lo que respecta a los artículos 12.4, 12.5, 12.6, 12.7, 12.8, 12.9, 21.4 y 40;

CONSIDERANDO: Que el artículo 84, literal k) de la Ley No. 153-98 faculta al Consejo Directivo del **INDOTEL** para “designar los miembros de los Cuerpos Colegiados para la solución de controversias y protección del usuario conforme al Reglamento Orgánico Funcional del **INDOTEL**”;

CONSIDERANDO: Que en ejercicio de las facultades conferidas por la Ley y el Reglamento antes descritos, en fecha 5 de septiembre del 2002, luego de un amplio proceso de selección y evaluación, el Consejo Directivo del **INDOTEL** emitió la Resolución No. 76-02, que aprueba el listado definitivo de personas elegibles para conformar los Cuerpos Colegiados del **INDOTEL**;

CONSIDERANDO: Que el mismo artículo 84, literal b) de la Ley No. 153-98 encomienda al Consejo Directivo dictar reglamentos de alcance general y normas de alcance particular, dentro de las reglas y competencias fijadas por dicha Ley;

CONSIDERANDO: Que el Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones tiene como uno de sus objetivos enunciar el procedimiento a ser utilizado en las actuaciones de y ante los Cuerpos Colegiados en la resolución de controversias surgidas entre usuarios y prestadoras;

CONSIDERANDO: Que no obstante lo anterior, el artículo 37.1 del Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones estableció un mecanismo transitorio, hasta tanto se aprobara el Reglamento Orgánico Funcional de los Cuerpos Colegiados, para la designación de los miembros elegibles de los indicados Cuerpos Colegiados;

CONSIDERANDO: Que asimismo, el artículo 18 del referido Reglamento consigna lo siguiente: “El Consejo Directivo del **INDOTEL**, por Resolución, determinará el procedimiento de actuación y la manera de remuneración de los miembros de los Cuerpos Colegiados”, lo anterior en virtud del carácter eminentemente interno de las referidas actuaciones;

CONSIDERANDO: Que, evidentemente, para una correcta aplicación del Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, resulta necesario y apremiante emitir el Reglamento Orgánico Funcional de los Cuerpos Colegiados, tal y como refiere la Ley No. 153-98;

CONSIDERANDO: Que, a la fecha el **INDOTEL** a través de la Gerencia de Defensa a la Competencia y Protección al Consumidor (GDCPC), en funciones de Secretaría de los Cuerpos Colegiados, desde el 15 de enero del 2002, ha recibido sobre 400 Recursos de queja, que deben ser decididos por los Cuerpos Colegiados del **INDOTEL**, sin que a la fecha los mismos hayan podido ser conocidos, en ausencia del Reglamento Interno que regule, la interacción entre los miembros de los Cuerpos Colegiados y el **INDOTEL** y que determine la logística de las actuaciones y obligaciones que surgen de parte de dichas personas frente al **INDOTEL**;

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo ha determinado que por el carácter puramente interno-administrativo de las relaciones a ser reguladas por el Reglamento Orgánico Funcional de los Cuerpos Colegiados, el procedimiento de aprobación y ejecución del mismo no se encuentra sujeto a las disposiciones de los Artículos 93 y 94 de la Ley 153-98;

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

VISTO: El Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones aprobado mediante Resolución No. 71-01 del 9 de noviembre del 2001 del Consejo Directivo del **INDOTEL** y modificado parcialmente mediante Resolución de este Consejo Directivo No. 001-02, del 11 de enero del 2002; y

VISTA: La Resolución del Consejo Directivo No. 76-02 de esta entidad del 5 de septiembre del 2002, que aprueba el listado definitivo de personas elegibles para conformar los Cuerpos Colegiados del **INDOTEL**.

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

RESUELVE:

PRIMERO: APROBAR, el reglamento orgánico funcional de los Cuerpos Colegiados del **INDOTEL**, el cual se transcribe a continuación:

**REGLAMENTO ORGÁNICO FUNCIONAL DE LOS CUERPOS COLEGIADOS
DEL INDOTEL.**

Capítulo I. Definiciones

Artículo 1. Definiciones del Reglamento. Para los fines del presente Reglamento, se utilizarán, en adición a las definiciones previstas en la Ley y en el Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones las siguientes:

- A) *Causa Justificada:* Es todo acto, hecho o circunstancia que no ha podido ser previsto ni impedido por el integrante de la Lista de Elegibles o miembro del Cuerpo Colegiado, y que le impide cumplir con sus obligaciones derivadas de su pertenencia a la referida lista de elegibles o Cuerpo Colegiado, como resulta ser por ejemplo el conflicto de intereses, enfermedad debidamente certificada por un médico;
- B) *Ciclo de Trabajo:* Es el conjunto de tareas que dentro del plazo de veinte (20) días calendario establecidos en el Reglamento para la Solución de controversias entre los Usuarios y Prestadoras, deberán realizar los Cuerpos Colegiados del **INDOTEL**, para conocer y resolver el Recurso de Queja (RDQ).

- C) *Cuerpos Colegiados (CC)*: Órgano colegiado que tiene la atribución legal de conocer y resolver las diferencias que sean sometidas por el usuario, una vez agotada por éste la fase de reclamación por ante la prestadora correspondiente.
- D) *Ley*: Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98, promulgada por el Poder Ejecutivo en fecha 27 de mayo de 1998.
- E) *Lista de Elegibles*: Nómina de personas seleccionadas por el Consejo Directivo de esta entidad para formar parte de los Cuerpos Colegiados del **INDOTEL**.
- F) *Miembro de los Cuerpos Colegiados*: Es aquella persona encargada de juzgar los fundamentos y méritos de los intereses contrapuestos, garantizando al usuario y a la prestadora de servicios de telecomunicaciones, un trato de igualdad y preservándoles su derecho de defensa.
- G) *Partes*: El usuario y la prestadora de servicios públicos de telecomunicaciones que se sometan al mecanismo establecido en el Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
- H) *Perito*: *Persona* del **INDOTEL** que se encargará de rendir informe jurídico, económico o técnico a requerimiento del Cuerpo Colegiado, cursada dicha solicitud a través de la Secretaria de los Cuerpos Colegiados del **INDOTEL**;
- I) *Recursos de Queja (RDQ)*: Son las reclamaciones interpuestas por los Usuarios ante los Cuerpos Colegiados del **INDOTEL**, a través del Centro de Asistencia a los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (CAU) del **INDOTEL**, en virtud del artículo 21 del Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, a fin de que un Cuerpo Colegiado conozca y resuelva su diferendo.
- J) *Reglamento*: La presente reglamentación.
- K) *Reglamento para la Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras*: Es el marco legal aprobado mediante Resolución No. 071-01 del 9 de noviembre del 2001, y modificado parcialmente a través de la Resolución del Consejo Directivo del **INDOTEL** No. 001-02 mediante el cual, el **INDOTEL** interviene en los reclamos y denuncias presentados por los usuarios de los servicios públicos de las telecomunicaciones y las prestadoras de estos servicios.

- L) *Reunión de Planificación*: Es la primera visita al **INDOTEL** que harán los miembros de los Cuerpos Colegiados, previa convocatoria cursada al efecto por la Secretaría de los Cuerpos Colegiados y en la cual ésta hará entrega de los expedientes contentivos de los Recursos de Queja (RDQ) de los cuales el Cuerpo Colegiado haya sido apoderado.
- M) *Secretaría*: La Secretaría de los Cuerpos Colegiados.
- N) *Sesión de Trabajo*: Constituyen las distintas reuniones que siguen a la Reunión de Planificación que celebrará el Cuerpo Colegiado para conocer y resolver el recurso de queja (RDQ), para el cual ha sido apoderado.

Capítulo II. Disposiciones Generales

Artículo 2. Objeto y Alcance del Reglamento.- Este reglamento regula el procedimiento a seguir por esta entidad para la conformación y convocatoria de los Cuerpos Colegiados (CC) del **INDOTEL** y complementa las disposiciones establecidas en el Reglamento para la Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras, en cuanto al funcionamiento interno de los Cuerpos Colegiados (CC) y el desenvolvimiento de sus miembros.

2.1 Los Cuerpos Colegiados (CC) del **INDOTEL** son los organismos facultados legalmente, en virtud del artículo 79 de la Ley y de las disposiciones contenidas en el Reglamento para la Solución de Controversias entre Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, para conocer y resolver los Recursos de Queja (RDQ) que sean sometidos por los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Artículo 3. Lugar de funcionamiento de los CC.- Los CC funcionarán en el lugar en que se encuentre la sede del **INDOTEL**, según indique la Secretaría.

Artículo 4. Composición.- Para la ejecución del Reglamento para la Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras y el funcionamiento de los CC, se cuenta con lo siguiente:

- a) La lista de elegibles que compondrán los CC; y
- b) La Secretaría.

Artículo 5. Procedimiento de Actualización de la Lista de Elegibles para conformar los CC.

5.1. La Secretaría evaluará el desempeño mostrado por cada uno de los integrantes de la Lista de Elegibles semestralmente, es decir al vencimiento del plazo de duración del contrato de prestación de servicios que suscribirán con el **INDOTEL**, conforme se indica más adelante, y preparará un informe que será sometido al Consejo Directivo del **INDOTEL**, dentro de los quince (15) días

calendario siguientes a la fecha del vencimiento del contrato, para su revisión y adopción de la decisión correspondiente, que podrá ser la exclusión o permanencia de los integrantes a la referida Lista de Elegibles, según el caso.

5.2 Una vez agotado el procedimiento anterior, el Consejo Directivo del **INDOTEL** podrá completar o adicionar otras personas a la Lista de Elegibles existente, utilizando el mecanismo de selección siguiente:

1. Publicará un aviso en un periódico de circulación nacional, y en su página electrónica, convocando a los interesados en formar parte de la Lista de Elegibles para integrar los CC, para que depositen su solicitud, acompañada de su currículo, en el departamento de correspondencia del **INDOTEL**, otorgando para ello el plazo que estime conveniente. Se podrán recibir propuestas de candidatos provenientes de las prestadoras, grupos organizados para la defensa de los consumidores y otros grupos de la sociedad civil, conforme el Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras.
2. El aviso contendrá los requisitos exigidos por la Ley y el Reglamento para la Solución de Controversias entre Usuarios y las Prestadoras, para poder formar parte de los CC, así como los impedimentos para ello;
3. Una vez cerrado el plazo para el depósito de solicitudes, la Gerencia de Defensa a la Competencia y Protección al Consumidor (GDCPC), procederá a evaluarlas y a presentar un informe al Consejo Directivo del **INDOTEL**, dentro de un plazo de quince (15) días calendario;
4. Recibido el informe de la Gerencia de Defensa de la Competencia y Protección al Consumidor (GDCPC), el Consejo Directivo procederá, dentro de los diez (10) días calendario posterior a su recepción, a seleccionar de entre las aplicaciones recibidas, las personas precalificadas para formar parte de la lista provisional de elegibles.
5. El Consejo Directivo publicará en un periódico de circulación nacional y en su página electrónica, la lista provisional de las personas elegibles preseleccionadas para formar parte de los CC y otorgará un plazo de quince (15) días calendario, contados a partir de la publicación, para que los interesados depositen por ante la Dirección Ejecutiva del **INDOTEL** sus observaciones sobre cualquiera de las personas que integren la lista provisional de elegibles.
6. Una vez transcurrido el plazo a que se refiere el Artículo que precede, el Consejo Directivo procederá, dentro de los quince (15) días calendarios siguientes, a publicar en un periódico de circulación

nacional y en su página electrónica, la nueva lista definitiva de las personas elegibles para integrar los CC.

Capítulo III. De la Secretaría de los CC

Artículo 6. El titular de la Gerencia de Defensa de la Competencia y Protección al Consumidor (GDCPC) desempeñará la Secretaría de los CC.

Artículo 7. Funciones de la Secretaría de los CC. En adición a las funciones atribuidas a la Secretaría, en el Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras, la misma tendrá las siguientes funciones:

- a) Designar las personas que integrarán los CC, a partir de la Lista de Elegibles seleccionada por el Consejo Directivo;
- b) Notificar a cada miembro su designación en un CC;
- c) Convocar a los miembros de los CC a la Reunión de Planificación a fin de entregar los expedientes relativos a los RDQ de los cuales han sido apoderados;
- d) Notificar al usuario y la prestadora de servicios de telecomunicaciones sobre la designación y conformación del CC que habrá de ventilar y resolver su RDQ, indicando los nombres y apellidos de cada uno de los miembros del CC;
- e) Designar en el curso del procedimiento los sustitutos de los miembros de los CC, en caso de fallecimiento, renuncia, inhabilitación, destitución o recusación acogida;
- f) Promover la actualización de la lista de miembros elegibles de los CC por parte del Consejo Directivo del **INDOTEL**;
- g) Coordinar con los miembros de los CC cualquier reunión o sesión que éstos deseen celebrar fuera del Ciclo de Trabajo;
- h) Autorizar cualquier actuación de los CC que no esté contemplada en la Ley, en el Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras y en el presente reglamento;
- i) Otorgar al miembro que presida al CC designado, la numeración cronológica que corresponda, para enumerar las decisiones que adopten los CC;
- j) Supervisar el método automatizado de selección para la conformación de cada CC y sugerir al departamento de informática del **INDOTEL** las modificaciones pertinentes para mejorar su eficiencia;

k) Brindar el apoyo logístico, operativo y técnico a los CC, coordinando en consecuencia todo lo atinente a: espacio físico, fecha, hora y lugar de los Ciclos de Trabajo de los CC, entre otros requerimientos;

l) Supervisar el rendimiento de los miembros de los CC designados, tomando en cuenta indicadores de efectividad y productividad;

m) Cerrar los RDQ en los cuales la prestadora haya comunicado haber satisfecho las pretensiones del usuario, y a su vez, este último haya manifestado su conformidad por escrito, ya sea vía facsímil, correo electrónico o mensajería; y

n) Promover el uso de los métodos alternativos de solución de controversias, dentro del marco de aplicación del presente Reglamento.

Capítulo IV. De los Miembros de los CC

Artículo 8. Suscripción de contrato.- Los integrantes de la Lista de Elegibles deberán suscribir con el **INDOTEL**, representado por su Director Ejecutivo, un contrato de prestación de servicios, a fin de formalizar su pertenencia a la Lista de Elegibles.

8.1 Duración del contrato.- La duración del referido contrato será de seis (6) meses a partir de su suscripción.

8.2 Evaluación de los integrantes de la Lista de Elegibles.- Concluido el plazo de seis (6) meses antes enunciado, los integrantes de la Lista de Elegibles serán evaluados por la Secretaría, la cual solicitará el apoyo al personal técnico, económico y legal del **INDOTEL** a estos fines. El informe de esta evaluación será sometido al Consejo Directivo de esta entidad para su revisión. En caso de que la evaluación arroje resultados negativos, los integrantes de la Lista de Elegibles podrán ser removidos de la misma, sin derecho a ningún tipo de indemnización por parte del **INDOTEL**.

8.3 Confidencialidad en el desempeño de funciones.- Los miembros de los CC, deberán regir su conducta de conformidad con las normas establecidas en el artículo 90 de la Ley.

8.4 Obligaciones de los miembros de los CC. Los miembros de los CC tendrán entre sus obligaciones, las siguientes:

- a) Responder a la convocatoria que le haga la Secretaría para conformar el CC, con su asistencia a la reunión de planificación y demás sesiones correspondientes al Ciclo de Trabajo;
- b) Responder el mismo día, a los distintos requerimientos que le haga la Secretaría en ocasión a su pertenencia a la Lista de Elegibles;

- c) Priorizar entre sus ocupaciones la atención a los RDQ sobre los cuales ha sido apoderado;
- d) Asistir puntualmente a la Reunión de Planificación y las demás sesiones que acuerde la Secretaría;
- e) Decidir los RDQ dentro de los veinte (20) días calendario que siguen a su designación;
- f) Conocer a fondo la Ley y la reglamentación que la complementa, en especial el Reglamento para la solución de Controversias entre Usuarios y las Prestadoras, el presente reglamento y las normas de ética del **INDOTEL** contenidas en la Resolución del Consejo Directivo No.66-01 y aplicarlas en el conocimiento y decisión de los RDQ;
- g) Notificar a la Secretaría en el plazo acordado en el artículo 11 de este Reglamento, relativo a la aceptación, su imposibilidad a formar parte de un CC, indicando las causas de la misma;
- h) Desempeñar sus funciones con objetividad e imparcialidad;
- i) Notificar por escrito a la Secretaría sobre cualquier situación que modifique su condición para permanecer en la Lista de Elegibles, conforme las condiciones e impedimentos establecidos en la Ley y el Reglamento para la Solución de Controversias entre Usuarios y las Prestadoras;
- j) Decidir los RDQ de conformidad con los principios establecidos en el Cuarto Protocolo anexo al Acuerdo General sobre Comercio de Servicios (GATS), relativo a las negociaciones sobre telecomunicaciones básicas de la Organización Mundial del Comercio (OMC), el cual fue ratificado en todas sus partes mediante el artículo 118.3 de la Ley y las políticas internacionales aprobadas para el sector de las telecomunicaciones por organismos internacionales como la UIT, CITELE, entre otros; y
- k) Cumplir con el plan de capacitación diseñado por el **INDOTEL**;

Artículo 9. Nombramiento y convocatoria de los miembros de los CC.- La Secretaría notificará a cada una de las personas seleccionadas de la Lista de Elegibles, sobre su nombramiento para conformar el CC, al vencimiento del plazo de diez (10) días calendario de que dispone la prestadora para presentar su escrito y documentos que le sirven de apoyo.

9.1 El referido nombramiento será notificado mediante la remisión por parte de la Secretaría de una comunicación dirigida al domicilio y/o residencia y/o dirección electrónica de cada uno de los miembros que conformarán el CC de que se trate, ya sea vía mensajero, facsímil o por correo electrónico, indicándoles sobre su designación y convocatoria a la reunión de planificación.

9.2 La comunicación que la Secretaría curse a los miembros designados, deberá estar numerada y contener:

1. Los nombres y apellidos, profesión y números de teléfonos, de los demás miembros del CC designado;

2. De estos últimos, indicar el que presidirá el CC;
3. El lugar, día y la hora en que deberán asistir al **INDOTEL** para la Reunión de Planificación; y
4. El listado de los RDQ que serán conocidos por dicho CC, en el cual consten las generales de las partes involucradas en cada RDQ.

Artículo 10. Convocatoria de los miembros de los CC.- Entre la fecha de la convocatoria y la celebración de la Reunión de Planificación deberá existir un plazo de tres (3) días calendario.

10.1. La Secretaría notificará a las partes al día siguiente a la celebración de la Reunión de Planificación, sobre la designación y conformación del CC que habrá de ventilar y resolver su RDQ, indicando los nombres y apellidos de cada uno de los miembros de los CC designados.

Artículo 11. Aceptación de los Miembros de los CC. Las personas seleccionadas de la Lista de Elegibles para conformar un CC, deberán comunicar por correspondencia, facsímil o correo electrónico dirigido a la Secretaría, al día siguiente a la fecha de recepción de la notificación que les indica su designación, que excepcionalmente, por razones de fuerza mayor o causa justificada no pueden formar parte del CC correspondiente.

Artículo 12. Duración de los Miembros en un CC. Los miembros de los CC durarán en sus funciones hasta que emitan su decisión final, respecto a todos los RDQ de los cuales hayan sido apoderados.

Artículo 13. Sustitución de los Miembros de un CC. En caso de muerte, renuncia, recusación acogida, inhabilitación o cualquier circunstancia de derecho o de hecho que imposibilite a un miembro elegible ejercer sus funciones, la Secretaría procederá a designar un sustituto dentro de las veinte y cuatro (24) horas siguientes de que le sea comunicada la vacante, el cual será escogido de la Lista de Elegibles vigente aprobada por el Consejo Directivo del **INDOTEL**.

13.1. Mientras exista la vacante, el proceso ante el CC será suspendido.

13.2. Una vez designado el nuevo miembro de los CC, el proceso continuará en la etapa en que se encontraba al momento de surgir la vacante.

Artículo 14. De la remuneración de los Miembros de los CC. Los miembros de los CC percibirán los honorarios de acuerdo a las tasas y/o tarifas que fije el Consejo Directivo del **INDOTEL**, los cuales serán establecidos en el contrato de prestación de servicios que suscriban con el **INDOTEL**.

Artículo 15. Compatibilidad con otras funciones. El cargo como miembro de los CC, no es necesariamente a tiempo completo ni requiere dedicación

exclusiva. Sin embargo, las personas que hayan aceptado desempeñar esta función, deberán priorizar su atención al objeto de su designación.

Capítulo V. De los Recursos de Queja (RDQ) y su asignación

Artículo 16. De la asignación de los Recursos de Queja (RDQ) a los CC.- El método de asignación de los RDQ a los CC, será automatizado, mediante un programa de informática contentivo de los nombres y datos de los miembros de la Lista de Elegibles para conformar los CC del **INDOTEL**.

16.1 Este programa informático será alimentado con las informaciones específicas de los RDQ pendientes de decisión y al mismo tiempo con la información curricular de los integrantes de la Lista de Elegibles. Esto último para que se realicen los requerimientos necesarios al indicado programa informático para que la asignación de los RDQ se realice de acuerdo a las necesidades jurídicas, técnicas y económicas de cada RDQ.

16.2 Los RDQ serán asignados a los diferentes CC, de acuerdo a la antigüedad de su interposición.

Capítulo VI. Del Procedimiento ante los CC

Artículo 17. Principios generales del procedimiento.- El procedimiento ante los CC se regirá por los principios que se indican a continuación, los que se utilizarán como criterios de interpretación para la emisión de actos procesales.

(1) Simplicidad, según el cual, el procedimiento se realiza con el menor número de formalidades, asegurando la adecuada protección de los derechos de las partes involucradas;

(2) Concentración, según el cual se procura que el desenvolvimiento del procedimiento ocurra con el menor número de actos procesales;

(3) Celeridad, según el cual, se procura que las actividades procesales se realicen diligentemente y dentro de los plazos establecidos;

(4) Inmediación, según el cual, son los miembros de los CC los que dirigen las diligencias, salvo aquellos casos en que el presente reglamento encomiende dicha labor a la Secretaría;

(5) Principio de conciliación, según el cual, la conciliación es la vía alternativa preferida de solución de conflictos, pudiendo promoverse en todo momento y fomentar en las partes el arreglo armonioso y consensuado de la controversia;

17.1. El procedimiento a seguir ante los CC está estipulado en el Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras y en el presente reglamento.

Artículo 18. Idioma. El idioma en todos los documentos y procedimientos de los CC es el español.

Artículo 19. Cómputo de los plazos. Los plazos que acuerden los miembros de los CC serán computados en días calendarios.

19.1 El plazo que normalmente expiraría un sábado, domingo, día feriado o de fiesta legal será extendido al día hábil siguiente.

Artículo 20. Notificaciones. Cualquier comunicación o notificación a dirigirse como consecuencia de la aplicación del Reglamento para la Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras se hará por escrito, al domicilio o en su defecto, a la residencia indicada por las partes y/o de sus abogados.

20.1 Las notificaciones se efectuarán a través de un medio que pueda dejar constancia de su recepción por el destinatario, ya sea que sean entregadas personalmente o por correo certificado, transmitidas por facsímil o correo electrónico.

20.2 Con respecto a los usuarios reclamantes, se podrá notificar vía telefónica.

Artículo 21. Decisiones de los CC. Los CC no podrán decidir más allá de los requerimientos que le hagan el usuario y la prestadora, al momento de elevar el RDQ y a través del depósito del escrito de respuesta, respectivamente.

Artículo 22. Del Presidente del CC. Los CC estarán conformados por tres (3) miembros. Uno de ellos, desempeñará el rol de Presidente, y tendrá a cargo conducir y presidir las sesiones y fungirá de enlace entre la Secretaría y el CC el cual presida. El Presidente del CC tendrá las siguientes atribuciones:

- a) Dirigir y recibir las comunicaciones y/o notificaciones de la Secretaría;
- b) Solicitar a la Secretaría la autorización correspondiente para sesionar fuera del ciclo de trabajo;
- c) Moderar y conducir las sesiones del CC; y
- d) Velar por la instrumentación de las minutas correspondientes a la Reunión de Planificación y las sesiones que celebre el CC.

Artículo 23. Procedimiento de Recusación.- Todo miembro de un CC podrá ser recusado si existen circunstancias de tal naturaleza que den lugar a dudas

justificables respecto a su imparcialidad e independencia en la solución del RDQ sometido al CC.

23.1 La parte que desee recusar a un miembro del CC deberá notificar por escrito, citando las causas y aportando las pruebas que motiven la recusación, a la Secretaría, a la otra parte y al miembro del CC que recusa y a los demás integrantes del CC. Esta notificación debe de realizarse dentro de dos (2) días calendario siguientes a la fecha en que se le comunicó la designación del miembro del CC objeto de la recusación.

23.2 Una vez efectuada la primera sesión de trabajo, los miembros del CC sólo podrán ser recusados por motivos surgidos con posterioridad a la fecha en que fue celebrada dicha sesión.

23.3 La Secretaría conocerá y decidirá definitivamente sobre la recusación de cualquier miembro del CC en los casos previstos en este Reglamento. El plazo para rendir esta decisión es de dos (2) días calendario contados a partir de la recepción del escrito de recusación.

23.4. La aceptación de la recusación por la Secretaría, así como la suspensión de la función del recusado como miembro del CC correspondiente, no implica de modo alguno la aceptación de los motivos que dieron origen a la misma.

Artículo 24. De los peritos.- Un CC debidamente apoderado de un RDQ podrá designar, previa autorización por escrito de la Secretaría, peritos o expertos del **INDOTEL** para que presenten informes escritos y/o ponencias presenciales sobre hechos o aspectos específicos de interés para el RDQ.

24.1 El usuario y/o la prestadora de servicios de telecomunicaciones proporcionarán al perito, información relativa al caso o pondrán a su disposición cualquier documento o bienes que éste requiera. Cualquier diferencia entre una de las partes y dicho perito acerca de la información requerida será sometida al CC para su decisión.

24.2 El CC, una vez que reciba el informe del perito deberá comunicar una copia del mismo a cada una de las partes quienes tendrán la oportunidad de presentar su opinión acerca de éste. Cualquiera de las partes tendrá derecho a examinar los documentos que hayan servido de apoyo a este informe.

24.3. A solicitud del CC o de cualquiera de las partes y con posterioridad a la entrega del mencionado informe, el perito podrá ser escuchado en una de las sesiones del Ciclo de Trabajo, en la cual las partes podrán estar presentes e interrogarlo.

Artículo 25. Del funcionamiento de los CC.- El CC deberá resolver los RDQ de los cuales se encuentra apoderado en los veinte (20) días calendarios

siguientes a su designación, conforme al Ciclo de Trabajo programado y coordinado con la Secretaría, salvo extensión excepcional decidida por el CC para la decisión de un RDQ.

25.1 No obstante la decisión del CC extendiendo el plazo de los veinte (20) días antes citado, los miembros de ese CC, podrán ser designados en otros CC para conocer otros RDQ.

25.2 El CC podrá sesionar previa solicitud y autorización por escrito de la Secretaría, fuera del Ciclo de Trabajo.

25.3 El CC deberá someter a la Secretaría al finalizar cada sesión del Ciclo de Trabajo, una minuta firmada por sus miembros. Esta minuta deberá incluir todas las intervenciones que se realicen en las sesiones del Ciclo de Trabajo.

Artículo 26. Del Ciclo de Trabajo.- El Ciclo de Trabajo de los CC del **INDOTEL** está dividido en una reunión de planificación y varias sesiones de trabajo.

26.1. Las reuniones deberán realizarse en las instalaciones físicas del **INDOTEL**, en el lugar, fecha y hora dispuestos por la Secretaría, salvo aquellas convenidas fuera del Ciclo de Trabajo.

26.2 En principio, los CC no requieren la presencia de las partes para sesionar, salvo decisión y convocatoria cursada al efecto por el CC.

26.3. El Ciclo de Trabajo se resumirá en lo siguiente:

- a) Una Reunión de Planificación. En esta sesión preliminar, la Secretaría entregará a cada uno de los miembros del CC, copia del expediente completo del o los RDQ asignados, así como del Ciclo de Trabajo diseñado para el conocimiento de los RDQ. Esta reunión no califica como una sesión de trabajo.
- b) “Primera Sesión de Trabajo”. En esta reunión, el CC realizará por lo menos lo siguiente: 1.) Evaluará las pretensiones de los usuarios y las prestadoras; y 2) Ordenará cualquier medida de instrucción que considere necesario para su decisión, siguiendo el procedimiento para los “peritos” consignado en este Reglamento.
- c) “Segunda Sesión de Trabajo”. De considerarlo necesario, el CC informará sobre los resultados de cualquier medida de instrucción que haya sido ordenada en la Primera Sesión. En esta sesión el CC, podrá oír a las partes, previa convocatoria efectuada a instancia del CC por la Secretaría.

- d) "Tercera Sesión de Trabajo". En caso de que con anterioridad a la fecha de esta sesión, el CC no hubiere decidido el RDQ, es en el curso de esta sesión, en la cual el CC deberá decidir el RDQ, salvo prórroga acordada por el CC de conformidad con el Reglamento para la Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras. Una vez el CC concluya el acto que contiene la decisión, la entregará en original a la Secretaría, para su remisión al Consejo Directivo del **INDOTEL** para su homologación.

26.4. En las sesiones de trabajo acordadas, podrán conocerse más de un RDQ, ya que dentro de los veinte (20) días establecidos en el Reglamento para la Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras, el CC deberá conocer todos los RDQ que le sean asignados.

Capítulo VII. Disposiciones Transitorias

Artículo 27. De la Asignación Provisional de los Recursos. La Secretaría suplirá de manera provisional las funciones del programa de informática. El diseño de este programa queda a cargo del departamento de informática del **INDOTEL**, el cual deberá alimentarse de las primeras experiencias en la selección y monitoreo de los miembros elegibles realizados por la Secretaría.

Capítulo VIII. Disposiciones Finales

Artículo 28. Los CC tienen facultades para ante normas procesales no previstas en este procedimiento, aplicar las reglas al procedimiento de derecho común aplicables.

SEGUNDO: DISPONER que la presente Resolución sea publicada de manera íntegra en un periódico de circulación nacional, en el Boletín Oficial de la Institución y en la página Web que mantiene el **INDOTEL** en la red de Internet.

Así ha sido aprobada y firmada la presente Resolución por el Consejo Directivo del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), hoy día diez (10) del mes de abril del año dos mil tres (2003).

Lic. Orlando Jorge Mera
Presidente del Consejo Directivo
Secretario de Estado

Lic. Carlos Despradel
Secretario Técnico de la Presidencia
Miembro del Consejo Directivo

Margarita Cordero
Miembro del Consejo Directivo

Lic. Sabrina De la Cruz Vargas
Miembro del Consejo Directivo

Ing. José Delio Ares Guzmán
Director Ejecutivo
Secretario del Consejo Directivo