

# INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL)

## RESOLUCIÓN No. 019-16

**QUE CONOCE DE LOS RECURSOS DE RECONSIDERACIÓN INTERPUESTOS POR LAS ENTIDADES ARGENTARIUM, S.R.L. Y PRO CONSUMIDOR, CONTRA LA RESOLUCIÓN 010-16, QUE APRUEBA LA “NORMA PARA EL USO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES PARA FINES DE COBRO DE DEUDAS”.**

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 del proceso de los recursos de reconsideración interpuestos por las entidades **ARGENTARIUM, S.R.L.** y el **INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES (PRO CONSUMIDOR)**, contra la resolución No. 010-16, que aprueba la “Norma para el usos de los servicios de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas”

### **Antecedentes.** -

1. En fecha 12 de diciembre de 2002, fue aprobada por el Consejo Directivo del **INDOTEL** la Resolución No. 104-02, mediante la cual se prohíbe la programación y realización de llamadas perturbadoras en el periodo de tiempo comprendido entre las nueve de la noche (9:00 P.M.) y las seis de la mañana (6:00 A.M.) del día siguiente.
2. El 9 de febrero de 2009, el Consejo Directivo dictó la resolución No. 002-09, que aprueba la modificación de la citada Resolución No. 104-02, relativa a la nueva norma para el uso de los servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deuda, modificando, entre otras cosas, el horario permisible para tal uso desde las siete de la mañana (7:00 A.M.) hasta las ocho de la noche (8:00 P.M.).
3. El 18 de febrero de 2015, fue aprobada la Resolución del Consejo Directivo No. 009-15, mediante la cual inició el proceso de Consulta Pública para modificar la Resolución no. 002-09 del Consejo Directivo, que aprueba la “Norma para el uso de los servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas.”
4. El 2 de marzo de 2015, fue publicado en el periódico “Listín Diario”, un aviso haciendo de público conocimiento la aprobación de la Resolución del Consejo Directivo No. 009-15 y de esta forma dando 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 presentaran ante el **INDOTEL** las observaciones y comentarios que estimaran convenientes, referentes a la modificación de la “Norma para el uso de los servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas.”
5. Que, en ocasión de dicho Proceso, el 17 de marzo de 2015, fueron recibidos vía

correo electrónico, los comentarios y observaciones realizados por parte de **AAA Dominicana**, marcados con el no. 139521, remitidos por Jenny Almonte C. y Yoharys Rosario, Consultora Legal y Subgerente Comercial, respectivamente.

6. Sobre este particular, el 18 de marzo de 2015, la entidad de intermediación financiera **SCOTIABANK**, remitió sus observaciones a la resolución del Consejo Directivo No. 009-15, marcadas con el número de correspondencia 138830, debidamente firmada la señora Karina Castillo de Heyaime, Directora de Cumplimiento.

7. Por su parte, el 19 de marzo de 2015, la **Asociación Popular de Ahorros y Préstamos**, a través de su Encargada de Cumplimiento Regulatorio y Prevención de Lavado de Activos, Claritza I. Pockels, remitió vía correo electrónico, marcado con el número 138903, sus comentarios y observaciones a la propuesta regulatoria objeto de conocimiento mediante el presente instrumento legal, puesta en consulta a través de la Resolución del Consejo Directivo No. 009-15.

8. Asimismo, el 27 de marzo de 2015, mediante la comunicación marcada con el número de correspondencia 139520, **T&P Servicios Legales**, depositó ante el **INDOTEL** debidamente representada por su abogado el Licenciado Edgar Tiburcio, sus comentarios y observaciones a la citada propuesta de modificación.

9. El 9 de abril de 2015, la **Asociación La Nacional**, a través de su Vicepresidenta Legal, Doctora Estela Sánchez, mediante la correspondencia marcada con el número 139519, depositó sus comentarios y observaciones a la propuesta regulatoria puesta en consulta a través de la Resolución del Consejo Directivo No. 009-15.

10. Sobre este particular, el 1 de abril de 2015, la **Compañía Dominicana de Teléfonos, S. A. (CLARO)**, remitió sus observaciones a la Resolución del Consejo Directivo No.009-15, marcadas con el número de correspondencia 139298, debidamente firmadas por su Director Regulatorio, Robinson Peña Mieses.

11. Que al respecto del indicado proceso, el 8 de abril de 2015, fueron recibidos en el **INDOTEL**, los comentarios y observaciones realizados por parte de la Prestadora **TRILOGY DOMINICANA S. A. (VIVA)**, por medio de la correspondencia marcada con el número 139303, debidamente firmada por su Vicepresidente Legal & Regulatorio, licenciada Claudia García Campos.

12. El 8 de abril de 2015, la Prestadora de Servicios **ALTICE HISPANIOLA, S. A. (ORANGE)**, a través de sus representantes acreditados, Vanessa Geraldo y Desireé Escoto, Asesoras Legales, mediante la correspondencia marcada con el número 139318, depositó sus comentarios y observaciones a la propuesta regulatoria puesta en consulta a través de la Resolución del Consejo Directivo No. 009-15.

13. En fecha 22 de julio de 2015, la **Asociación de Bancos Comerciales de la República Dominicana**, remitió sus observaciones a la citada Resolución, por medio de la comunicación marcada con el número de correspondencia 143367, debidamente firmada por su presidente ejecutivo José Ml. López Valdés.

14. Finalmente, el 11 de agosto de 2015, la **Asociación de Bancos Comerciales de la República Dominicana**, remitió comentarios adicionales a la Resolución del Consejo Directivo No. 009-15.

15. El 24 de junio de 2015, fue publicado en el periódico “El Nacional” un aviso haciendo de público conocimiento la convocatoria de audiencia pública de la Resolución del Consejo Directivo No. 009-15, con el objetivo de que los interesados presentaran de manera verbal ante el **INDOTEL** los comentarios y observaciones realizados por escrito a la citada Resolución, referentes a la modificación de la “Norma para el uso de los servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas”, fijándose la fecha de celebración de la audiencia para el martes 14 de julio de 2015 a las 5:00 P.M.

16. El 14 de julio de 2015, por causas atendibles y ajenas a la voluntad del Consejo Directivo fue suspendida la celebración de la audiencia pública de la citada Resolución, informándose en la misma, que, mediante un aviso público en un periódico de circulación nacional, se indicaría la nueva fecha y hora de dicha celebración.

17. El 5 de agosto de 2015, fue publicado en el periódico “Hoy” un aviso haciendo de público conocimiento la convocatoria de audiencia pública de la Resolución del Consejo Directivo No. 009-15, con el objetivo de que los interesados presentaran de manera verbal ante el **INDOTEL** los comentarios y observaciones realizados por escrito a la citada Resolución, referentes a la modificación de la “Norma para el uso de los servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas”, fijándose la fecha de celebración de la audiencia para el martes 11 de agosto de 2015 a las 5:00 P.M.

18. El 11 de agosto de 2015, fue celebrada en las instalaciones del **INDOTEL** la audiencia pública previamente indicada, con la presencia de **ORANGE, CLARO, VIVA, SCOTIABANK, BHD-León, T&P Servicios Legales, APAP y BANESCO**, a través de sus respectivos representantes.

19. Con posterioridad a la celebración de la referida audiencia, el Consejo Directivo del órgano regulador dictó el día 14 de septiembre de 2016, su Resolución No. 010-16, que aprueba de manera definitiva las modificaciones a la “Norma para el uso de los servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas”, ordenando entre otros asuntos su publicación en un diario de amplia circulación nacional. El día 14 de noviembre de 2016 fue publicada a tales fines en el periódico El Caribe, la aludida resolución.

20. Por otro lado, el día 21 de noviembre de 2016, la empresa **ARGENTARIUM, S.R.L. (ARGENTARIUM)**, presentó ante este órgano regulador un recurso de reconsideración contra la resolución No. 010-16, a través del cual solicita lo siguiente:

*PRIMERO: Proponemos que se les permita al deudor la opción de desautorizar a las empresas de gestión de cobros a hacer llamadas a su hogar de trabajo en caso de que esto afecte su estabilidad o seguridad laboral (...), de modo que el Párrafo II, del acápite segundo (refiriéndose al artículo segundo de la Norma), establezca lo siguiente:*

*Párrafo II: Podrá realizarse las telecomunicaciones para fines de gestión de cobro de deuda en el lugar de trabajo del deudor, siempre que las mismas sean llamadas personalizadas de persona a persona y de manera directa. No obstante, el deudor tiene la opción de desautorizar a las empresas gestoras de cobro a llamar a su lugar de trabajo cuando considere que esto atenta contra su estabilidad o seguridad laboral. El deudor puede haber la desautorización de manera verbal o por escrito. Hecha la notificación, el*

*cobrador deberá desistir de llamar al lugar de trabajo y el deudor deberá proporcionar otro número de contacto como alternativa. Si el gestor de cobros mantiene la gestión de cobros en el lugar de trabajo del deudor pese a que ha sido desautorizado, será considerado uso indebido de las telecomunicaciones y, por tanto, sancionable (...).*

*SEGUNDO: Solicitamos que se agregue a la resolución un acápite en el que el INDOTEL se comprometa a publicar mensualmente las estadísticas de las reclamaciones que registre por uso inadecuado o abusivo de las telecomunicaciones por parte de las empresas de gestión de cobros. Proponemos la siguiente redacción:*

*El Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) se compromete a publicar mensualmente las estadísticas de las reclamaciones en las que los usuarios reportan uso inadecuado de las telecomunicaciones por parte de las empresas de gestión de cobros.*

*Estos informes estadísticos deben presentar la cantidad de reclamaciones por empresa gestora de cobros (que deben ser identificadas) por mes e incluir la cantidad de casos atendidos, la cantidad de reclamaciones rechazadas y la cantidad de casos en que el INDOTEL emitió sanciones, siempre especificando contra cuáles empresas (...).*

*TERCERO: Proponemos igualmente, agregar a la Resolución 010-16 otro acápite que disponga la obligatoriedad de que el INDOTEL realice acciones con fines de educar a los usuarios de las telefónicas sobre sus derechos y el procedimiento de reclamación establecidos en la Resolución 010-16. Sugerimos la redacción siguiente:*

*El Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) deberá utilizar todos los medios de comunicación a su alcance para proporcionar orientación al usuario de los servicios de telecomunicaciones sobre sus derechos y procedimientos para presentar reclamaciones cuando se produzca un uso inadecuado de estos medios por parte de las empresas gestoras de cobros (...).”*

**21.** Por su parte, el día 2 de diciembre de 2016, el **INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES (PRO CONSUMIDOR)**, depositó a su vez un recurso de reconsideración contra la resolución No. 010-16, mediante el cual solicita:

*PRIMERO: DECLARAR buena y válida en cuanto a la forma el presente Recurso de Reconsideración por haber sido interpuesto en tiempo hábil y por haber realizado de conformidad con las normas legales y principios procesales que rigen la materia.*

*SEGUNDO: ACOGER, en cuanto al fondo, el Recurso de Reconsideración de que se trata, y REVOCAR en todas sus partes la Resolución No. 010-2016, dictada por el Consejo Ejecutivo (sic) del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), en fecha catorce (14) de septiembre de dos mil dieciséis (2016), por ser violatorias a los textos indicados vulnerando principios constitucionales y los intereses legítimos de los usuarios y consumidores.*

*TERCERO: ORDENAR la comunicación del acto administrativo a intervenir, a todas las partes interesadas;*

22. De este modo, y en virtud del apoderamiento realizado a este Consejo Directivo, corresponde que en este momento que 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 leyes, 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 dos (2) recursos de reconsideración interpuestos de manera separada por las entidades: (i) **ARGENTARIUM, S.R.L.**; y (ii) **PRO CONSUMIDOR**, contra la resolución del Consejo Directivo No. 010-16;

**CONSIDERANDO:** Que el legislador dominicano, mediante la Ley, 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;

**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 (...), 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, por otra parte, en apego al principio de economía procesal, derivado del principio general de eficacia de la administración, 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) **ARGENTARIUM, S.R.L.**; y (ii) **PRO CONSUMIDOR**, ambos interpuestos contra la resolución del Consejo Directivo No. 010-16, mediante la cual se aprueba la “Norma para el uso de los servicios de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas”, conforme se hará constar en el dispositivo de la presente resolución;

**CONSIDERANDO:** Que, adicionalmente, 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 se han observado las formalidades establecida por la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, para su admisibilidad. En ese sentido, la precitada normativa establece en su artículo 96, los plazos para la interposición de recursos, los cuales, dado que los recursos se interponen contra un acto administrativo de carácter general, deberá ser computado a partir de la fecha en que se puso a disposición de los terceros el acto impugnado<sup>1</sup>. En ese sentido, el día 14 de noviembre de 2016, fue publicada en el periódico El Caribe, un ejemplar de la citada resolución, con cuyo acto el contenido de la resolución en cuestión se hizo de público conocimiento;

**CONSIDERANDO:** Que, adicionalmente, acorde con lo que establece el artículo 15, párrafo II, parte *in fine* de la Ley 107-13, sobre Derechos de las Personas frente a la Administración y Procedimiento Administrativo, el procedimiento común descrito en dicha ley tiene carácter supletorio en los procedimientos administrativos contenidos en leyes sectoriales;

**CONSIDERANDO:** Que, por consiguiente, la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98 y la Ley 107-13, sobre Derechos de las Personas frente a la Administración y Procedimiento Administrativo constituyen el marco jurídico aplicable y determinan el procedimiento a seguir para la interposición de recursos contra las decisiones del Consejo Directivo del **INDOTEL**, basados en las causas que la misma Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98 determina;

---

<sup>1</sup> Párrafo I del artículo 12 de la Ley sobre Derechos de las Personas en sus relaciones con la Administración y de Procedimientos Administrativos, No. 107-13: **Párrafo I.** La publicación de los actos podrá sustituir a la notificación cuando el acto tenga por destinatarios a una pluralidad indeterminada de personas o en los casos de procedimientos de concurrencia competitiva, indicándose en este último caso el medio válido para la publicación.

**CONSIDERANDO:** Que en ese sentido, de acuerdo a lo que establece el citado artículo 96.1 de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98 (en lo adelante, “Ley”), los recursos de reconsideración interpuestos contra las decisiones del Director Ejecutivo y del Consejo Directivo deben ser sometidos dentro del plazo de diez (10) días calendario, contados a partir de la notificación o publicación del acto recurrible;

**CONSIDERANDO:** Que, por su parte, la parte capital del artículo 53 de la Ley 107-13, sobre Derechos de las Personas frente a la Administración y Procedimiento Administrativo, 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;*”

**CONSIDERANDO:** Que el artículo 62 de la citada Ley 107-13, sobre Derechos de las Personas frente a la Administración y Procedimiento Administrativo, dispone que “*a partir de la entrada en vigencia de esta ley, quedan derogadas todas las disposiciones contenidas en leyes generales o especiales que le sean contrarias;*”

**CONSIDERANDO:** Que, en ese sentido, la Ley 13-07, que crea el Tribunal Superior Administrativo, establece en su artículo 5 que el plazo para recurrir actos por ante el Tribunal Contencioso Administrativo “*(...) será de treinta (30) días a contar del día en que el recurrente reciba la notificación del acto recurrido, o del día de publicación oficial del acto recurrido por la autoridad de que haya emanado o del día de expiración de los plazos fijados si se tratare de un recurso por retardación o silencio de la Administración (...);*”

**CONSIDERANDO:** Que adicionalmente, por principio general la Administración debe interpretar la legislación en el sentido que le sea más beneficioso al administrado. Por tanto obra en favor de todos los administrados, no solo de aquellos con interés representado en ocasión de estos recursos, que el Consejo Directivo reconozca la validez de las anteriores disposiciones legales y en aplicación de esos criterios, se pronuncie a favor de la interpretación de que el plazo válido para recurrir en reconsideración, luego de la entrada en vigencia de la Ley 107-13, sobre Derechos de las Personas frente a la Administración y Procedimiento Administrativo, es de 30 días;

**CONSIDERANDO:** Que los recursos de reconsideración interpuestos por (i) **ARGENTARIUM, S.R.L.**; y (ii) **PRO CONSUMIDOR**, contra la resolución del Consejo Directivo No. 010-16, fueron depositados de manera individual ante el **INDOTEL**, en fechas 21 de noviembre y 2 de diciembre de 2016, respectivamente, por lo que se verifica que los mismos fueron presentados dentro del plazo establecido en la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98 y de la Ley 107-13, sobre Derechos de las Personas frente a la Administración y Procedimiento Administrativo;

**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;*
- 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 la lectura de los recursos de reconsideración de referencia, puede inferirse que las entidades **ARGENTARIUM** y **PRO CONSUMIDOR**, han basado los mismos en el citado artículo 97, particularmente en el literal “c)”, es decir, en un presunto *error de derecho*;

**CONSIDERANDO:** Que en lo que respecta a las argumentaciones que de manera particular han presentado las partes, cabe destacar que **ARGENTARIUM** motiva su recurso de reconsideración en la alegada violación de los artículos 44 y 62 de la Constitución Dominicana, los cuales consagran los derechos a la intimidad y al honor, y el derecho al trabajo, argumentando que a los fines de garantizar estos derechos, procede que se modifique la resolución a los fines de que (a) se debe reservar al deudor o usuario de la línea la opción de desautorizar el cobro en los lugares de trabajo, cuando esto suponga afectar la estabilidad o seguridad laboral; (b) que se establezca una obligación con cargo a **INDOTEL** de publicar las estadísticas mensuales de las reclamaciones recibidas bajo la imputación de violación a la referida norma; y (c) que con igual objeto se incluya en la resolución la obligación con cargo al órgano regulador de orientar a los usuarios sobre el procedimiento de reclamaciones que se desprende de la norma;

**CONSIDERANDO:** Que, por su parte, **PRO CONSUMIDOR**, alega que: (a) en el artículo primero de la norma, se han permitido una cantidad elevada de comunicaciones por día, y que esto produce violencia psicológica, emocional y económica, y que viola además los derechos a la dignidad humanas, igualdad, integridad personal, y la Ley 358-05, General sobre Derecho de los Consumidores; (b) en lo relativo al artículo segundo de la norma, a su entender, las llamadas al trabajo afectan el derecho a la libertad de empresa del empleador, su derecho a la propiedad, derecho al trabajo, así como el artículo 68 de la Constitución, sobre la garantía de los derechos fundamentales; (c) en lo atinente al artículo tercero de la norma, este alega que viola derecho a la intimidad, porque si permite llamar al trabajo, el receptor de la telecomunicación podría ser una persona distinta del deudor, y éste tercero podría tener acceso a información sensible como la finalidad de la telecomunicación, y esto viola a su juicio el derecho a la privacidad y el derecho a una tutela judicial efectiva y debido proceso; (d) adicionalmente, en lo relativo a los recordatorios de pago de servicios, alega que si bien cliente tiene derecho a desvincularse de este servicio, la resolución no señala con claridad cómo, esa falta de precisión la hace un mecanismo poco efectivo; y (e) en lo relativo al procedimiento de queja, entienden improcedente que el usuario procure los medios de prueba, y adicionalmente cuestionan el hecho de que la violación a la norma constituya una falta leve. Según ellos esto debe hacerlo el **INDOTEL** como regulador del sector, y que sea éste el que solicite los registros de telecomunicaciones, todo lo cual a su entender viola los artículos 82, 83 y 98.b de la Ley 358-05. En virtud de todas estas argumentaciones solicitan la revocación de la norma en su totalidad;

**CONSIDERANDO:** Que con base a las anteriores argumentaciones este Consejo Directivo entiende que ha quedado también satisfecho el requerimiento exigido por el artículo 97 de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98. Por tales motivos en lo adelante analizará cada uno de los planteamientos que han sido presentados por los recurrentes, y luego de realizar un análisis objetivo y detallado de los mismos, expresará sus puntos de vista sobre los aspectos señalados en tales recursos de reconsideración;

**(A) Sobre las presuntas violaciones a los artículos 3, 8, 38, 39, 42, 44 y 62 de la Constitución y 33 de la Ley 358-05, General de Protección de Derechos al**



**Consumidor, al permitir telecomunicaciones para el cobro de deudas en el lugar de trabajo.**

**CONSIDERANDO:** Que tanto **ARGENTARIUM** como **PRO CONSUMIDOR** coinciden en señalar que podría atentar contra los derechos constitucionales de los usuarios a la intimidad y al honor y el derecho al trabajo, el permitir que llamadas del cobro de deuda se realicen a sus lugares de trabajo. Adicionalmente, **PRO CONSUMIDOR** afirma que la disposición contenida en la norma podría violentar el derecho a la libertad de empresa y el derecho a la propiedad del titular de la línea, que generalmente es una empresa, pues afectaría la actividad económica que esta realiza, así como los derechos de goce, disfrute y utilización de la línea telefónica que no paga el “empleado deudor”;

**CONSIDERANDO:** Que la Constitución de la República Dominicana ha reconocido como finalidad principal del Estado, la protección efectiva de los derechos de la persona, el respeto de su dignidad y la obtención de los medios que le permitan perfeccionarse de forma igualitaria, equitativa y progresiva, dentro de un marco de libertad individual y de justicia social, compatibles con el orden público, el bienestar general y los derechos de todos y todas;

**CONSIDERANDO:** Que asimismo el artículo 44 de la Constitución, establece el derecho a la intimidad, al expresar que *“Toda persona tiene derecho a la intimidad. Se garantiza el respeto y la no injerencia en la vida privada, familiar, el domicilio y la correspondencia del individuo. [...] Por tanto: El hogar, el domicilio y todo recinto privado de la persona son inviolables, salvo en los casos que sean ordenados, de conformidad con la ley, por autoridad judicial competente o en caso de flagrante delito...”*<sup>2</sup>

**CONSIDERANDO:** Que ha sido establecido por este mismo órgano regulador la necesidad de normar el uso de las telecomunicaciones para fines de cobro de deuda, en tanto cuanto su realización de forma no programada, en lo relativo a las horas, frecuencias y espacios en los que pueden recibirse las mismas, puede constituir una inaceptable injerencia en la intimidad, vida privada, familiar y domicilio; que esta fue una de las razones que llevó a este órgano regulador a procurar la modificación de la antigua resolución No. 002-09, dictando a través del acto administrativo recurrido una nueva norma para el uso de los servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deuda, y de esta manera ampliar los derechos de los usuarios;

**CONSIDERANDO:** Que, por otra parte, este Consejo Directivo, entiende pertinente precisar que en las disposiciones contenidas en la resolución No. 009-15, de fecha 18 de febrero de 2015, mediante la cual sale a consulta pública la propuesta de modificación de la “Norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deuda” actualmente vigente, se proponía de manera inicial una prohibición parcial a la realización de las llamadas al lugar de trabajo, al referirse esa versión de la norma en los siguientes términos:

*La realización y/o programación de telecomunicaciones para fines de gestión de cobro de deuda sólo podrán ser efectuadas a líneas telefónicas residenciales o personales, más no así a líneas comerciales o correspondientes a los lugares laborales del deudor. Sólo podrá realizarse las telecomunicaciones para fines de gestión de cobro de deuda a líneas comerciales cuando se trate de una deuda contraída por el negocio o comercio o en casos en los que la línea*

---

<sup>2</sup> Numeral 1 del artículo 44 de la Constitución.

*telefónica comercial o del lugar de trabajo se encuentren registradas a nombre del usuario a quien estén dirigidas las llamadas de gestión de cobro<sup>3</sup>.*

**CONSIDERANDO:** Que en los comentarios recibidos por parte de agencias de cobro de deuda respecto de la resolución 009-15, se afirmaba que esta previsión resultaba excesiva, al restringirse *de facto* las telecomunicaciones al lugar de trabajo. Por tanto, este Consejo Directivo es de criterio que en vista de que la propuesta original contenida en la citada resolución 009-15, restringía no solo las llamadas al trabajo, sino también el horario de las llamadas hasta las 6:00 p.m., podía entenderse que ambas medidas, puestas en ejecución de manera conjunta, podrían atentar contra el legítimo derecho que tienen los acreedores de cobrar su acreencia y el derecho de las empresas de desarrollar la actividad de lícito comercio consistente en agenciar por otros el cobro de deudas, toda vez que se prohibiría llamar a los usuarios con obligaciones pendientes a su trabajo, salvo que fuesen el titular de la línea, precisamente durante el horario laboral;

**CONSIDERANDO:** Que, sin embargo, la norma aprobada no redujo el horario en que podían realizarse las llamadas ni tampoco censuró las llamadas al trabajo para fines de cobro de deudas, sino que estableció mecanismos, pautas y parámetros para que pudieran realizarse llamadas tendentes al cobro de acreencias a los lugares de trabajo de los usuarios deudores de manera reglada;

**CONSIDERANDO:** Que, por otra parte, este órgano regulador está llamado a hacer un ejercicio razonable de sus facultades y a su vez de ponderar los intereses envueltos, puesto que la Administración en un procedimiento administrativo gestiona intereses generales, y con ello separa su rol de otros poderes públicos;

**CONSIDERANDO:** Que en ese ejercicio ponderado de intereses este órgano regulador, respecto de un punto que ha sido tan controvertido como lo es la posibilidad de realizar llamadas al trabajo, solo puede encontrar un justo equilibrio en la medida en que salvaguarde todos los intereses en juego, esto es, por un lado, el derecho a la intimidad y al honor de los potenciales deudores, y por otro lado, el derecho de las gestoras de cobro, de ejercer su derecho constitucional a la libre empresa;

**CONSIDERANDO:** Que los presentes recursos de reconsideración obligan al regulador a extender ese ejercicio de ponderación. Que bajo esa perspectiva, es opinión de este Consejo Directivo que la resolución No. 010-16 tiene la potencialidad de ser revisada para mejorar ese equilibrio que ha querido alcanzar el regulador sobre estos derechos en apariencia contrapuestos;

**CONSIDERANDO:** Que este Consejo Directivo debe observar que acorde con las estadísticas que mantiene la Gerencia de Protección a Usuarios del **INDOTEL**, es un hecho no controvertido que la mayor parte de las reclamaciones que se reciben ante este órgano regulador y que tienen como fundamento el uso de telecomunicaciones para fines de cobro de deuda, encuentran como causa común de reclamo el cobro de deudas inexistentes, las cuales se formulan a los usuarios por error por las gestoras de cobro<sup>4</sup>;

---

<sup>3</sup> Parte capital del artículo Segundo del Proyecto de modificación de la Norma para el uso de los servicios de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas, puesta en consulta pública mediante resolución No. 009-15, dictada por el Consejo Directivo del órgano regulador en fecha 18 de febrero de 2015.

<sup>4</sup> Estadísticas del CAU para el año 2016.

**CONSIDERANDO:** Que habiendo analizado todos los elementos que han sido expuestos precedentemente, este órgano regulador es de opinión que habiéndose dejado inalterado el horario permitido para la realización de llamadas de cobro de deuda, pese a la propuesta inicialmente contenida en la resolución No. 009-15, resulta equilibrado, razonable y justo, para poder garantizar de manera efectiva la protección de los derechos a la intimidad y al honor de los usuarios, que se establezcan medidas de control adicionales, respecto de la forma en que se permitirán las llamadas al trabajo para fines de cobro de deuda;

**CONSIDERANDO:** Que, en ese sentido, este Consejo Directivo entiende procedente acoger de manera parcial los argumentos presentados por **ARGENTARIUM**, respecto de que se revise el párrafo II, del artículo segundo, de la resolución No. 010-16, de manera que se incluyan previsiones que permitan al usuario deudor desautorizar a la empresa a llamar a su lugar de trabajo;

**CONSIDERANDO:** Que, en ese sentido, el artículo 68 de la Constitución, consagra las Garantías de los Derechos Fundamentales, al disponer que *“La Constitución garantiza la efectividad de los derechos fundamentales, a través de los mecanismos de tutela y protección, que ofrecen a la persona la posibilidad de obtener la satisfacción de sus derechos, frente a los sujetos obligados o deudores de los mismos. Los derechos fundamentales vinculan a todos los poderes públicos, los cuales deben garantizar su efectividad en los términos establecidos por la presente Constitución y por la ley.”*;

**CONSIDERANDO:** Que, por consiguiente, en razón de que los derechos fundamentales vinculan a todos los poderes públicos, los cuales deben garantizar su efectividad en los términos establecidos por la presente Constitución y por la ley, conforme establece el referido artículo de la Constitución Dominicana, es atribución de este órgano regulador de las telecomunicaciones, garantizar que el derecho a la intimidad de las personas, consagrado en el artículo 44 de la Carta Magna, no sea arbitraria ni abusivamente vulnerado por los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, ya que dicha vulneración constituye un uso inadecuado de las telecomunicaciones;

**(B) Obligación de publicación de estadísticas y de orientar a los usuarios.**

**CONSIDERANDO:** Que **ARGENTARIUM** solicita de manera adicional, la modificación de la Resolución 010-16, a los fines de imponer al órgano regulador la publicación de estadísticas desagregadas, que muestren la cantidad de reclamaciones recibidas por uso indebido de telecomunicaciones, vinculado al objeto de la norma en cuestión, con señalamiento expreso de las empresas respecto de las cuales se han presentado quejas;

**CONSIDERANDO:** Que al respecto **ARGENTARIUM** señala como precedente de esta práctica, las disposiciones contenidas en el artículo 12 del Reglamento de Protección al Usuario de los Servicios Financieros, aprobado por la Junta Monetaria, que obliga a la Superintendencia de Bancos a publicar en su portal de manera desagregada por entidad las reclamaciones recibidas;

**CONSIDERANDO:** Que este Consejo Directivo debe señalar que la resolución No. 141-10, dictada por este órgano regulador, el 19 de octubre de 2010, que aprueba la Norma que regula los indicadores estadísticos del sector telecomunicaciones en la República Dominicana, reconoce de la misma forma el carácter público de la información relativa a la cantidad de casos por concepto de reclamaciones que realizan los usuarios de servicios

de telecomunicaciones, desglosado por motivo de reclamo;

**CONSIDERANDO:** Que haciendo extensivas las previsiones contenidas en dicha normativa al caso que nos ocupa, no existe obstáculo para este órgano regulador publique en su página web el número reclamaciones que se reciben por concepto de uso indebido de telecomunicaciones en la gestión de cobro de deudas, por lo que procede acoger parcialmente las conclusiones de **ARGENTARIUM** al respecto, en la forma que se indicará en el dispositivo de la presente resolución;

**CONSIDERANDO:** Que **ARGENTARIUM** plantea además que la normativa conmine al **INDOTEL** a llevar a cabo un programa de orientación al usuario respecto del procedimiento a seguir para la presentación de reclamos por estos conceptos. Que en ese sentido, este órgano regulador es consciente de sus obligaciones de mantener informados a los usuarios de sus derechos y de la forma en que estos puedan ejercitarlos, por tanto tratándose de una mandato que existe y ha sido asumido por este órgano regulador, la petición en ese sentido, debe ser igualmente rechazada por carecer de objeto;

**(C) Cantidad de comunicaciones por día y mecanismo de recordatorio de pagos.**

**CONSIDERANDO:** Que **PRO CONSUMIDOR** alega que existen vacíos en la norma impugnada respecto de la cantidad de llamadas permitidas por día, las cuales en su opinión continúan siendo elevadas, así como imprecisiones en el procedimiento para darse de baja en el servicio de recordatorio de pagos, y finalmente, entiende inadecuado que el usuario tengan la carga de la prueba en estos procedimientos, todo lo cual a su juicio motiva la revocación de la resolución en cuestión;

**CONSIDERANDO:** Que **PRO CONSUMIDOR** no justifica su alegato acerca de que la irrazonabilidad de la cantidad de llamadas permitidas por la normativa, esta entidad aparenta basar su argumentación en una apreciación, no así en información estadística o datos concretos;

**CONSIDERANDO:** Que el establecimiento de una cantidad determinada de telecomunicaciones posibles por día, constituye un mecanismo de restricción que procura garantizar el respeto al derecho a la intimidad de los ciudadanos. Que no debe descuidarse el hecho de que esta restricción se impone sobre cualquier tipo de telecomunicación y entre cada telecomunicación debe mediar un espacio de tiempo prudente acorde con la norma, los cuales constituyen mecanismos de control adicionales previstos por la normativa;

**CONSIDERANDO:** Que fundamentados en todos estos motivos, este órgano regulador entiende razonable que se mantenga en la normativa vigente la limitación de la cantidad de cinco (5) telecomunicaciones al día, junto a los demás mecanismos de control que prevé la norma recurrida;

**CONSIDERANDO:** Que, por otro lado, este Consejo Directivo reitera su criterio de que el **INDOTEL**, como órgano con capacidad para aplicar las leyes y dictar la reglamentación en el sector de las telecomunicaciones en representación del Estado Dominicano, tiene la obligación de defender y hacer valer el derecho de los usuarios a su intimidad y a protegerlos contra injerencias arbitrarias o abusivas al derecho de su intimidad;

**CONSIDERANDO:** Que, en torno al segundo de los aspectos puntualizados, debe reiterarse que el **INDOTEL**, consciente de que existen numerosas quejas por parte de los usuarios en relación a errores que se producen en telecomunicaciones que se cursan para fines de cobro de deuda y otros servicios conexos que se ofrecen a los usuarios y pueden llegar a tener una connotación perturbadora, dispuso en la norma impugnada la opción de darse de baja de los recordatorios de pagos, previo al vencimiento de facturas;

**CONSIDERANDO:** Que esta disposición fue incluida en la norma impugnada toda vez que el envío a los usuarios de mensajes de índole comercial haciendo uso de las telecomunicaciones debe tener un mecanismo por el cual estos puedan consentir la recepción y revocar dicha decisión, conforme a lo que recoge la Ley No. 310-14 que regula el envío de correos electrónicos no solicitados, en su artículo 5, numerales 3 y 4;

**CONSIDERANDO:** Que **PRO CONSUMIDOR** alega que el órgano regulador ha debido señalar de manera específica los mecanismos a través de los cuales el usuario se podrá dar de baja. Que al respecto, este Consejo Directivo debe señalar que establecer previsiones con niveles elevados de especificidad respecto de los medios que deben emplearse para darse de baja en estos sistemas, puede hacer quedar desfasados tales mecanismo procedimentales en poco tiempo, por eso obra en beneficio de los propios usuarios que sean las empresas y conforme lo permitan los avances tecnológicos, que se establezcan los medios idóneos para poder darse de baja en estos servicios, como una obligación general, y sin estar atado a las restricciones que puedan surgir como consecuencia de procedimientos rígidos establecidos a tales fines;

***(D) Sobre la presunta violación a los artículos 82, 83 y 98.b de la Ley 358-05, General de Protección de Derechos al Consumidor, al establecer la obligación a cargo del usuario de identificar la entidad o persona que está cometiendo la infracción y acompañar con un registro de telecomunicaciones entrantes emitido por su proveedor de servicios de telecomunicaciones al momento de interponer su reclamación.***

**CONSIDERANDO:** Que en lo que se refiere al argumento presentado por **PROCONSUMIDOR** respecto de que el procedimiento que establece la resolución impugnada es “contraproducente”, en tanto cuanto pone a cargo del usuario afectado procurarse de “los medios de prueba concernientes a la violación de sus derechos”, y su señalamiento de que debe esta obligación quedar a cargo de la Administración, a quien le corresponde ofrecer respaldo frente a los reclamos de los usuarios y proveer facilidades de trámite dentro de los procedimientos, debe recordarse a **PRO CONSUMIDOR**, que en estos casos los usuarios asumen el papel de denunciantes en el procedimiento;

**CONSIDERANDO:** Que tratándose de un procedimiento administrativo que podría resultar en la imposición de una sanción contra un tercero, la reglamentación está en capacidad de requerir que las denuncias se acompañen de las pruebas que puedan estar en poder del denunciante, por aplicación del principio general de derecho *affirmanti incumbit probatio*;

**CONSIDERANDO:** Que, al momento de presentación de la denuncia el **INDOTEL** desconoce detalles esenciales del caso, tales como la evidencia misma de que existe una obligación de pago pendiente, la identidad de la gestora de cobro que realiza la telecomunicación, el medio de comunicación utilizado, cuál es la prestadora que le rinde servicios al usuario, entre otros. Por tanto, corresponderá a cada una de las partes dentro

del procedimiento argumentar y presentar las pruebas correspondientes, en función del interés que las mismas puedan tener;

**CONSIDERANDO:** Que no obstante lo anterior, precisamente a los fines de ofrecer facilidades de trámites, ha sido dispuesto por la resolución impugnada, en lo relativo al reporte de telecomunicaciones que *“Las prestadoras de servicios públicos de telefonía no podrán negarse a entregar por única vez de forma gratuita el listado de llamadas entrantes de los usuarios, el cual deberá estar sellado por la prestadora (...)”*, y adicionalmente, la no presentación de dicho registro de telecomunicaciones, no constituye una causa de rechazo de la queja;

**CONSIDERANDO:** Que, por consiguiente, el haber dispuesto como una obligación la entrega del reporte de comunicaciones al momento de interponer la denuncia por ante el órgano regulador de forma no mandatoria, y hasta cierto punto facultativa, por parte del usuario, no ata ni representa obstáculo alguno para que éstos puedan presentar sus reclamaciones de manera efectiva; bajo estas condiciones, tampoco constituye una obligación equiparable a un “contrato de adhesión”, como erróneamente plantea **PRO CONSUMIDOR**. La ausencia de carácter obligatorio de esta disposición la convierte en una obligación de colaboración que el regulador espera que los usuarios asuman de buena fe;

***(E) Sobre la tipificación como falta leve de las violaciones a la Norma para el uso de los servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas.***

**CONSIDERANDO:** Que, **PRO CONSUMIDOR**, en su recurso señala su inconformidad respecto la Resolución No. 010-16, en lo referente a que toda violación a la Norma para el uso de los servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas, se constituya como un uso indebido de las telecomunicaciones; falta administrativa, respecto de la cual la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, en su artículo 107, literal b) tipifica como una “falta leve”;

**CONSIDERANDO:** Que, al respecto, este Consejo Directivo, debe precisar, que tal disposición, es una de las grandes innovaciones que han sido introducidas a la Norma objeto de modificación a través de la resolución que hoy se encuentra siendo impugnada, tal modificación fue realizada con el objetivo de fortalecer la norma en cuestión y evitar que los usuarios fueran inducidos a error;

**CONSIDERANDO:** Que, en tal sentido la nueva norma que regula el uso de los servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas, perfecciona el lenguaje utilizado para describir esta falta, dado que existía ambigüedad en el uso de algunos conceptos, como es el caso del término “uso inadecuado”, al querer referirse a un “uso indebido” de los servicios públicos de telecomunicaciones, conforme dispone el artículo 107, literal b de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, para este tipo de faltas. La nueva norma introdujo esa necesaria modificación para que el usuario pueda realizar sus reclamos, pues algunos llegaron a considerar que dicha falta no estaba tipificada, por lo que la resolución salva ese error y armoniza la resolución con la legislación vigente, resguardando de manera inequívoca la facultad sancionadora del órgano regulador y tutelando los derechos constitucionales de los usuarios;

**CONSIDERANDO:** Que, adicionalmente debe ser reiterado que este órgano regulador, se encuentra impedido de tipificar mediante un acto administrativo una nueva falta, dado que esto ha sido una facultad reservada al legislador de conformidad con lo establecido en el artículo 40.13 de nuestra Constitución, lo cual a su vez se encuentra plasmado en el artículo 36 de la Ley No. 107-13, al establecer que: “*Son infracciones administrativas los hechos o conductas así tipificados en la ley, que establecerá las sanciones administrativas correspondientes*, todo ello en virtud de lo establecido en el principio de tipicidad;

**CONSIDERANDO:** Que del mismo modo, este órgano regulador ha establecido que el principio de tipicidad podría definirse como aquella parte esencial de la garantía material del principio de legalidad que comporta un mandato de taxatividad o certeza, que se traduce en la exigencia de predeterminación normativa de la conductas reprochables y de sus correspondientes sanciones (*lex certa*). En obediencia a lo precedentemente establecido, este Consejo Directivo se encuentra impedido de otorgar una tipificación diferente a dicha conducta de la ya establecida por el legislador dominicano en el literal b) del artículo 107 de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, puesto que actuar en contrario vulneraría el principio de juridicidad al cual deben someterse todas las actuaciones de la Administración;

**CONSIDERANDO:** Que analizadas todas las argumentaciones presentadas por **PRO CONSUMIDOR** en su recurso de reconsideración, este Consejo Directivo procede a rechazarlas, con base a los motivos expuestos en la presente resolución y en vista de que estos no constituyen causa de anulación o revocación del acto administrativo impugnado, tal y como lo ha solicitado la entidad recurrente, conforme se indicará en la parte dispositiva de esta resolución, procediendo a acoger parcialmente las conclusiones de **ARGENTARIUM**, en los precisos términos contenidos en el presente acto administrativo;

**VISTA:** La Constitución de la República Dominicana del 13 de junio de 2015;

**VISTO:** El Código de Procedimiento Civil de la República Dominicana modificado por la Ley No. 834 de fecha 15 de julio de 1978;

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

**VISTA:** La Ley Orgánica de Administración Pública, No. 247-12, de fecha 14 de agosto de 2012;

**VISTA:** La Ley No. 107-13 sobre los derechos de las personas en sus relaciones con la administración y de procedimiento administrativo, promulgada el 6 de agosto de 2013;

**VISTA:** La Declaración de los Derechos del Hombre y el Ciudadano de fecha 26 de agosto de 1789;

**VISTO:** El Pacto Internacional de los Derechos Civiles y Políticos, de las Naciones Unidas de fecha 16 de diciembre de 1966;

**VISTA:** La Ley No. 310-14 que regula el envío de correos electrónicos no solicitados, promulgada el 8 de agosto de 2014;

**VISTA:** La Resolución No. 002-09, dictada por el Consejo Directivo del **INDOTEL** en fecha 9 de febrero de 2009;

**VISTO:** El Reglamento para la Solución de Controversias entre Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución del Consejo Directivo No. 071-01 de fecha 9 de noviembre de 2001, modificado por la resolución No. 124-05 del Consejo Directivo del **INDOTEL**, dictada en fecha 25 de agosto de 2005;

**VISTO:** El Reglamento General del Servicio Telefónico, aprobado mediante Resolución del Consejo Directivo No. 110-12 de fecha 9 de agosto de 2012 y modificado por la resolución No. 003-13 del Consejo Directivo del **INDOTEL** en fecha 22 de enero de 2013;

**VISTA:** La Resolución del Consejo Directivo No. 009-15 de fecha 18 de febrero de 2015, la cual inició el proceso de Consulta Pública para modificar la resolución no. 002-09 del consejo directivo, que aprueba la “norma para el uso de los servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas”;

**VISTA:** La resolución No. 010-16, de fecha 18 de febrero de 2015, que aprueba la nueva “norma para el uso de los servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas;”

**VISTA:** La publicación en el periódico El Caribe del día 14 de noviembre de 2016, en la que se publica la resolución que antecede;

**VISTOS:** Los recursos de reconsideración presentados por **ARGENTARIUM, S.R.L.** y **PRO CONSUMIDOR** en fechas 21 de noviembre y 2 de diciembre de 2016;

**VISTO:** El informe contentiva de las estadísticas del Centro de Asistencia a Usuario, respecto de las reclamaciones por concepto de cobro de deuda;

**VISTAS:** Las demás piezas que integran el expediente.

**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 **ARGENTARIUM, S.R.L.**, y el **INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES (PRO CONSUMIDOR)**, en fechas 21 de noviembre de 2016 y 2 de diciembre de 2016, respectivamente, contra la resolución No. 010-16, dictada por el Consejo Directivo del **INDOTEL**, en fecha 18 de febrero de 2016, mediante la cual se aprueba la “Norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas”;

**SEGUNDO: ACOGER**, en cuanto a la forma, los recursos de reconsideración interpuestos en fechas 21 de noviembre de 2016 y 2 de diciembre de 2016, por **ARGENTARIUM, S.R.L.**, y el **INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES (PRO CONSUMIDOR)**, respectivamente, contra la resolución



No. 010-16, dictada por el Consejo Directivo del **INDOTEL**, en fecha 18 de febrero de 2016, mediante la cual se aprueba la “Norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas”, por haber sido interpuestos de acuerdo con la normativa vigente;

**TERCERO:** En cuanto al fondo, **(A) RECHAZAR** el recurso de reconsideración interpuesto por el **INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES (PRO CONSUMIDOR)**, contra la “Norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas”, por los motivos expuestos en la presente resolución; y **(B) ACOGER** parcialmente el recurso de reconsideración interpuesto por **ARGENTARIUM, S.R.L.**, en lo relativo a la **(i)** necesidad de revisar el Párrafo II de su Artículo Segundo, y **(ii)** a la necesidad de incluir la obligación de publicación mensual de estadísticas desagregadas por empresa en las que se señale la cantidad de reclamaciones recibidas por el **INDOTEL**, por concepto de uso de telecomunicaciones para fines de cobro de deuda de forma indebida, ratificando en todas sus demás partes la citada resolución No. 010-16, de fecha 18 de febrero de 2016.

**PÁRRAFO I:** En consecuencia, **MODIFICA** el Artículo Segundo de la “Norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas”, aprobada mediante resolución No. 010-16, de fecha 18 de febrero de 2016, para que en lo adelante se lea como sigue:

**“SEGUNDO: LÍNEAS TELEFÓNICAS A LAS CUALES SE PUEDEN REALIZAR TELECOMUNICACIONES CON FINES DE COBROS DE DEUDAS.**

La realización y/o programación de telecomunicaciones para fines de gestión de cobro de deuda sólo podrán ser efectuadas a líneas telefónicas en las que se constate que el deudor es usuario de la línea.

Párrafo I: Podrá realizarse las telecomunicaciones para fines de gestión de cobro de deuda a líneas comerciales cuando se trate de una deuda contraída por el negocio o comercio o en casos en los que la línea telefónica comercial o del lugar de trabajo se encuentren registradas a nombre del usuario a quien estén dirigidas las llamadas de gestión de cobro.

Párrafo II: Podrán realizarse las telecomunicaciones para fines de gestión de cobro de deuda en el lugar de trabajo del deudor, siempre que las mismas sean llamadas personalizadas, de persona a persona, y de manera directa. No obstante, el deudor tiene la opción de desautorizar a las empresas a llamar a su lugar de trabajo cuando considere que esto atenta contra su estabilidad o seguridad laboral. El deudor puede requerir la desautorización de manera verbal o por escrito. Hecha la notificación, el cobrador o acreedor deberá desistir de llamar al lugar de trabajo y el deudor deberá proporcionar otro mecanismo de telecomunicación para contactarlo, como alternativa.

Párrafo III: El número de telecomunicaciones realizadas para fines de cobros de deudas, sólo podrán ser cinco (5) al día en total, sin importar el mecanismo de telecomunicaciones utilizado para tales fines.”

**PÁRRAFO II:** Asimismo, se ordena incluir el artículo octavo en la norma, el cual dispondrá en lo adelante lo siguiente:

“Octavo: **EL INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL)** publicará mensualmente en su página web las estadísticas, desagregadas por empresa, en las que se señale la cantidad de reclamaciones recibidas por el **INDOTEL**, por concepto de uso de telecomunicaciones para fines de cobro de forma indebida.”

**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** la publicación de la presente Resolución en la página informativa que mantiene esta institución en la red de Internet.

**SEXTO: ORDENAR** a la Directora Ejecutiva notificar una copia certificada de la presente resolución, al Consejo Directivo de **PRO CONSUMIDOR** y a **ARGENTARIUM, S.R.L.**

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 siete (7) del mes de diciembre del año dos mil dieciséis (2016).

Firmados:

**José Del Castillo Saviñón**  
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

**Katrina Naut**  
Secretaria del Consejo Directivo  
Directora Ejecutiva