

INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL)

RESOLUCIÓN No. 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 consulta pública convocado por el **INDOTEL** para la aprobación de la “Norma para el uso de los servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas”, puesta en Consulta Pública mediante la Resolución del Consejo Directivo No. 009-15.

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, dictando 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 al de las siete de la mañana (7:00 A.M.) a 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”, cuyo dispositivo reza textualmente de la siguiente manera:

PRIMERO: ORDENAR el inicio del proceso de consulta pública para modificar la Resolución No. 002-09, dictada por el Consejo Directivo del **INDOTEL** en fecha 9 de febrero de 2009, y dictar una nueva normativa que reglamente el uso de los servicios de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas en la República Dominicana, de manera que la misma se lea de la siguiente manera:

“... texto reglamento...”

SEGUNDO: DISPONER un plazo de treinta (30) días calendarios, contados a partir de la fecha de la publicación de un extracto de la presente Resolución en un periódico de amplia circulación nacional, para que los interesados presenten las observaciones y comentarios

que estimen convenientes a la propuesta de reglamentación que conforma el anexo de esta Resolución, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 93 de la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98.

PÁRRAFO I: Los comentarios y las observaciones a los que hace referencia el presente artículo deberán ser depositados en formato papel o en formato electrónico, redactados en idioma español, dentro del plazo anteriormente establecido, en las oficinas del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (**INDOTEL**), ubicadas en el Edificio Osiris, marcado con el número 962 de la Avenida Abraham Lincoln de esta ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, en días y horas laborables; o por correo electrónico a la dirección consultapublica@indotel.gob.do, indicando en el asunto el número de la presente resolución.

PARRAFO II: Vencido el plazo de treinta (30) días establecido en este ordinal “Segundo”, no se recibirán más observaciones.

TERCERO: DISPONER que la convocatoria para la celebración de la audiencia pública con el fin de escuchar a los interesados que presenten comentarios y observaciones a la presente resolución, se realice de acuerdo con los lineamientos y parámetros establecidos por este órgano regulador, debiendo publicarse su convocatoria en un periódico de amplia circulación nacional y en la página de Internet del **INDOTEL**, indicando en la misma el tema que se tratara, fecha, hora y lugar y la forma en que se efectuaran las exposiciones de los interesados.

CUARTO: ORDENAR a la Directora Ejecutiva la publicación de un extracto de la presente resolución en un periódico de amplia circulación nacional, en el Boletín Oficial del **INDOTEL** y de manera íntegra en la página Web que mantiene el **INDOTEL** en la red de Internet.

QUINTO: ORDENAR a la Directora Ejecutiva notificar una copia certificada de la presente resolución, al Consejo Directivo de **PRO CONSUMIDOR**, a los fines dispuestos por el artículo 17, literal “k” de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05.

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 presentaren ante el **INDOTEL** las observaciones y comentarios que estimen 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, fue recibido 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 bancaria **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, fue recibido 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, licencia 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 Desiree 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 presentaren 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 presentaren 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;

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

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo pudo advertir que era necesario realizar modificaciones precisas a la norma para el uso de los servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deuda aprobada mediante la Resolución No. 002-09 vigente desde el año 2009 (objeto de reforma mediante el presente instrumento legal), con la finalidad de tener un documento dotado de mayor viabilidad y efectividad para el sector de las telecomunicaciones y sus actores (usuarios y prestadoras), así como de reglamentar determinados aspectos no previstos en la mencionada Resolución;

CONSIDERANDO: Que uno de los aspectos que motivan a este órgano colegiado a la realización de esta nueva actualización de la Norma, lo constituye el hecho de incluir disposiciones que permitan garantizar de manera efectiva el cumplimiento del contenido de la misma, siendo identificado a tales fines la necesidad de establecer la tipificación de esta conducta como una infracción administrativa que se encuentre contenida en el catálogo de sanciones establecidas en una normativa de carácter legal¹.

CONSIDERANDO: Que es necesario considerar que el uso de las telecomunicaciones para el cobro de deudas de una forma no programada y sin tomar en cuenta las normativas vigentes que establecen la regulación en cuanto al ejercicio de su realización, a las horas, frecuencias y espacios en los que pueden recibirse las mismas, se constituye en una inaceptable injerencia en la intimidad, vida privada, familiar y domicilio, que tiene sus efectos;

CONSIDERANDO: Que asimismo, la Ley No. 834 de fecha 15 de julio de 1978, que abroga y modifica ciertas disposiciones en materia de Procedimiento Civil, establece en su artículo 121, que “ninguna ejecución puede ser hecha antes de las seis de la mañana ni después

¹ Esto, así ya que acorde con el contenido del artículo 36 de la Ley sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimientos Administrativos, No.107-13, establece que: “*son infracciones administrativas los hechos o conductas así tipificadas en la ley, que establecerá las sanciones administrativas correspondientes*”.

de las seis de la tarde ni tampoco los días feriados o declarados no laborables a menos que sea en virtud de permiso del juez o en caso de necesidad”;

CONSIDERANDO: Que corresponde al **INDOTEL** dar cumplimiento al deber del Estado, con miras a que se logre el respeto y garantía de los referidos derechos inherentes a las personas, en el sector de las telecomunicaciones; previniendo las violaciones a los mismos, mediante el establecimiento de normas y la garantía del acceso a los recursos judiciales y/o administrativos necesarios para remediar y reparar una violación;

CONSIDERANDO: Que por tanto este Consejo Directivo debe establecer medidas efectivas para garantizar el cumplimiento y protección del derecho a la intimidad, en virtud del cual *“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 (...)”*²;

CONSIDERANDO: Que 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 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 por consiguiente, en razón de que los derechos fundamentales vinculan a todos los poderes públicos, los cuales deben garantizar su efectividad, 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 indebido de las telecomunicaciones;

CONSIDERANDO: Que a los fines de que se pueda garantizar la efectiva tutela de la protección de este derecho a la intimidad, cuando este se vea vulnerado ante la utilización de medios de telecomunicaciones, la ley sobre crímenes y delitos de alta tecnología, No. 53-07, en su artículo 19 establece como un delito de esa naturaleza, *“el uso, sin causa legítima o autorización de la entidad legalmente competente, de sistemas electrónicos, informáticos, telemáticos, de telecomunicaciones, o dispositivos que puedan servir para realizar operaciones que atenten contra la privacidad en cualquiera de sus formas, se*

² Numeral 1 del artículo 44 de la Constitución, el cual coincide con la definición contenida en el artículo 12 de la Convención de los Derechos Humanos y artículo 17 del Pacto Internacional de los Derechos Civiles y Políticos.

sancionará con la pena de seis meses a dos años de prisión y multa de cinco a quinientas veces el salario mínimo”;

CONSIDERANDO: Que en virtud de lo expresado precedentemente es preciso recordar que el artículo 6 de la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98, prohíbe el uso indebido de las telecomunicaciones, cuando el mismo sea: contrario a las leyes, o que tenga por objeto cometer delitos, o entorpecer la acción de la justicia;

CONSIDERANDO: Que de igual forma, es meritorio señalar que es obligación del usuario utilizar los servicios públicos de telecomunicaciones en consonancia con las disposiciones contenidas en el contrato suscrito con la prestadora, así como las disposiciones establecidas por las leyes, el orden público y las buenas costumbres, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 6 de la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98, el artículo 1, literal o) del Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución del Consejo Directivo No. 071-01 de fecha 9 de noviembre del 2001, modificado por la resolución No. 124-05 del Consejo Directivo del **INDOTEL**, dictada en fecha 25 de agosto de 2005;

CONSIDERANDO: Que con miras a obtener un cumplimiento de todas las obligaciones de carácter legal y reglamentario a cargo de los usuarios, podemos encontrar que nuestra Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, dispone en el literal c) del su artículo 103 que *“se reputarán responsables de cometer faltas administrativas tipificadas en la presente ley [...] c) el usuario de los servicios de telecomunicaciones, por mala utilización de dichos servicios, así como por su empleo en perjuicio de terceros”;*

CONSIDERANDO: Que por su parte, el artículo 107, literal b) de la Ley No. 153-98, tipifica como una “falta leve”, “la utilización o prestación indebida de los servicios que no esté considerada como falta muy grave o grave”, la cual extrapolando el contenido del artículo 6 de la Ley No. 153-98, es definida como toda conducta contraria a las leyes o que tenga por objeto cometer delitos o entorpecer la acción de la justicia;

CONSIDERANDO: Que en interés de cumplir con el objetivo de defender y hacer valer el derecho de los usuarios a su intimidad y a protegerlos contra injerencias arbitrarias o abusivas en su vida privada, en la de su familia, en su domicilio o en sus comunicaciones, a través del uso indebido de los servicios públicos de telecomunicaciones, es deber del **INDOTEL** establecer las pautas para determinar en qué consiste el uso inadecuado de los servicios de telecomunicaciones, tomando en consideración que, de conformidad con lo expuesto anteriormente, el uso indebido de un servicio público de telecomunicación constituye una falta leve, conforme a lo dispuesto por la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, en su artículo 107, literal b);

CONSIDERANDO: Que por lo tanto, al tenor de todo lo precedentemente expuesto, el **INDOTEL**, como órgano con capacidad para aplicar las leyes y dictar la reglamentación en el sector de las telecomunicaciones, y 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 intimidad³, ya que se encuentra facultado a declarar el no cumplimiento de esta norma como un uso indebido de los servicios públicos de telecomunicaciones, y por consiguiente este incumplimiento puede

³ Artículo 19 de la Ley de Delitos y Crímenes de Alta Tecnología, No.53-07.

constituirse como una falta leve y sancionable de conformidad a las disposiciones establecidas por la Ley No. 153-98;

CONSIDERANDO: Que otro de los aspectos tomados en cuenta para la modificación de esta Norma, lo constituye el hecho de que el **INDOTEL** ha recibido numerosas quejas de los usuarios en relación a telecomunicaciones perturbadoras recibidas para fines de cobro de deuda, estén éstas vencidas o no. Muchas de ellas programadas de forma automática, así como llamadas personales, mensajes de texto, entre otros medios de telecomunicaciones, inclusive a números telefónicos equivocados que no corresponden a la persona que está siendo contactada para dichos fines; a razón de esto, la Norma ofrece la opción de darse de baja para los recordatorios de pagos, previo al vencimiento de facturas;

CONSIDERANDO: Que el envío a los usuarios de mensajes de índole comercial haciendo uso de las telecomunicaciones ha de 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, en adición a lo expresado precedentemente, esta modificación de la Norma vigente contempla la verificación correcta y exacta por parte de las empresas gestoras de cobros, antes de éstas hacer su labor, es decir, que verifique si el deudor es realmente el titular de la línea a la cual se está llamando para tales fines o si el mismo reside o labora en la línea a la cual le contactan;

CONSIDERANDO: Que así mismo se contemplan otras adiciones como el de requerir las pruebas por parte del denunciante al momento de interponer su denuncia ante el Centro de Asistencia al Usuario del **INDOTEL**, entre otros cambios significativos;

CONSIDERANDO: Que la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, constituye el marco regulatorio básico que se ha de aplicar en todo el territorio nacional para regular la instalación, mantenimiento, operación de redes, prestación de servicios y la provisión de equipos de telecomunicaciones; estatuto legal que será complementado con los reglamentos que dicte el **INDOTEL** al respecto;

CONSIDERANDO: Que entre las atribuciones del **INDOTEL** está la de elaborar los reglamentos de alcance general y dictar normas de alcance particular, de conformidad con el artículo 78 literal a) de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, así como aplicar el régimen sancionador ante la comisión de faltas administrativas previstas en dicha ley, sus reglamentos y normas de conformidad con lo previsto en literal k) de precitado artículo 78;

CONSIDERANDO: Que en función de lo dispuesto por el artículo 84 de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, el Consejo Directivo del **INDOTEL** tiene la facultad de tomar cuantas decisiones sean necesarias para regular el sector de las telecomunicaciones, teniendo entre sus facultades la de dictar reglamentos de alcance general y normas de alcance particular, dentro de las reglas y competencias fijadas por la presente Ley y manteniendo el criterio consultivo de las prestadoras de los diversos servicios públicos regulados y de sus usuarios;

CONSIDERANDO: Que conforme lo dispuesto por el artículo 93 de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, antes de dictar resoluciones de carácter general, el órgano regulador deberá consultar a los interesados, debiendo quedar constancia escrita de la consulta y sus respuestas;

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo tiene el deber de ponderar los comentarios que ha recibido con ocasión de la puesta en consulta pública de la “**NORMA PARA EL USO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES PARA FINES DE COBRO DE DEUDAS**”, contenida en la Resolución No. 009-15 de este órgano colegiado;

CONSIDERANDO: Que, conforme se indica precedentemente, durante el período de consulta pública habilitado por este Consejo Directivo fueron recibidos comentarios no vinculantes de las entidades: **AAA DOMINICANA, SCOTIABANK, ASOCIACIÓN POPULAR DE AHORROS Y PRÉSTAMOS, T&P SERVICIOS LEGALES, ASOCIACIÓN LA NACIONAL, CLARO, VIVA, ORANGE, ASOCIACIÓN DE BANCOS COMERCIALES DE LA REPÚBLICA DOMINICANA**, los cuales serán analizados en el cuerpo de la presente Resolución;

CONSIDERANDO: Que la aprobación de esta propuesta normativa ha agotado un extenso y transparente proceso de consulta pública, durante el cual fueron ponderadas las distintas propuestas de las partes que acreditaron interés y donde este Consejo Directivo jugó un papel activo en las discusiones;

CONSIDERANDO: Que, a continuación, se presentan las principales motivaciones sobre cada uno de ellos que han conducido a este Consejo Directivo a adoptar las modificaciones que se incorporan en la parte dispositiva de esta resolución;

Comentarios Generales

CONSIDERANDO: Que, pasando de inmediato a lo relativo a los comentarios generales, que de manera particular la **ASOCIACIÓN LA NACIONAL DE AHORROS y PRÉSTAMOS**, señaló que:

*En atención al tema de referencia, nuestra institución ha acatado las normas que han sido fijada por el **INDOTEL**; sin embargo, en lo relativo a la nueva resolución que se ha de aplicar entendemos que dichas medidas impactarían significativamente en nuestro banco, en lo que respecta al horario de llamadas el cual entendemos debe mantenerse lo establecido en la resolución anterior (07:00 AM-8:00 PM) como una forma de seguir informando a los clientes en lo relativo a su crédito. El reducir este horario donde el cliente se mantiene en horas de trabajo y donde la nueva resolución pretende prohibir las llamadas durante su jornada laboral, imposibilitaría que exista una debida comunicación y una correcta información.*

Otros de los aspectos que queremos resaltar es lo concerniente a la verificación de la información de datos suministrados por el cliente al momento de solicitar el crédito, el cual reposa en un documento escrito cuya resolución pretende desconocer, sin embargo, estos datos han sido previamente autorizados por el cliente de manera “personal” y los mismos ya han sido verificados. Nuestro objetivo es realizar llamadas a los clientes que tienen créditos y no a personas que no adeudan a la institución, ya que esto representa un costo económico para nosotros.

Ahora bien, las llamadas automatizadas se realizan como un mecanismo de información, no de llamadas molestosas, ya que nuestro propósito es obtener la recuperación del crédito otorgado, y de esta forma mantener una cartera saneada, reduciendo morosidad y provisiones las cuales son castigadas por el órgano regulador.

CONSIDERANDO: Que, por su parte, en sus comentarios generales a la Propuesta Normativa, el **SCOTIABANK**, destacó, que es importante para las Entidades de Intermediación Financieras (EIF's) que se establezca claramente el alcance de la resolución en cuanto al concepto de Telecomunicaciones con fines de cobros de deudas, ya que las EIF's no solo realizan sus gestiones de cobros a través de sistemas automatizados mejor conocidos como llamadas "Turbo Cobros", también se realizan llamadas personalizadas (Personal humano).

En virtud de lo anterior, favor aclararnos si los cambios sugeridos en la nueva resolución solo afectaran nuestro sistema de llamadas "Turbo Cobros", es decir, se prohibirá que las llamadas automatizadas sean realizadas entre las 6 pm – 7 am, reduciendo 2 horas al horario actual y se prohibirá que este sistema sea programado para realizar llamadas a líneas telefónicas comerciales y/o el lugar de trabajo del deudor.

Es de nuestro interés destacar que en caso de que el alcance de esta resolución abarque las llamadas personalizadas, se afectaría significativamente la capacidad de las EIF's de cobrar sus deudas y generaría un gran impacto en la morosidad de su cartera de crédito, aumentando con esto su margen de pérdida.

CONSIDERANDO: Que **T & P SERVICIOS LEGALES**, en sus comentarios generales a la propuesta de modificación de la Resolución del Consejo Directivo No. 002-09, señala, lo siguiente:

En atención al tema de referencia, nuestra empresa siempre ha sido respetuosa de las normas establecidas en cuanto a horario, días y parámetros de verificación de la información, antes de proceder a realizar las llamadas automatizadas o personalizadas sobre informaciones de deudas. Ahora bien, esta nueva resolución que se pretende implementar, sirve aún más, como un mecanismo de evadir los compromisos contraídos con instituciones bancarias, financieras y de otra índole, los cuales han sido autorizados por los clientes, al momento de la solicitud del crédito mediante documento escrito y una vez obtenido el beneficio por parte de este, se resisten a todo tipo de asesoría crediticia a través de la vía telefónica.

Es importante destacar que estas llamadas no atentan contra la intimidad de las personas, ya que la finalidad de las mismas, es obtener la recuperación del crédito de manera amigable y evitar así, un proceso judicial, el cual pudiera significar realmente la ejecución forzosa de los bienes del cliente.

Esta herramienta ha permitido el crecimiento del sector financiero y empresarial, ya que con el uso de la tecnología, los clientes mantienen sus cuentas al día, con un margen menor de morosidad.

Por un lado, se invoca la Ley 834 en sus considerandos en cuanto al horario y al momento de sopesar las nuevas medidas, no se toma en cuenta para el horario de inicio de las llamadas de las seis de la mañana (6:00 am). Con estos nuevos parámetros de horario y de prohibiciones de llamadas a los lugares de trabajos de los clientes, se pretende impedir

por completo la gestión del cobro extrajudicial, la cual redundaría en menores gastos y un crédito sano para el mismo cliente, por lo que consideramos que en el lugar de trabajo, deben permitir las llamadas personalizadas y mantener el horario hasta los ocho de la noche (8:00 pm.).

CONSIDERANDO: Que, por su parte, la Prestadora de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, **ORANGE**, de manera general expuso en sus comentarios, lo transcrito a continuación:

***INDOTEL** aprobó la Resolución 104-02 mediante la cual se prohibió la realización de llamadas con fines de cobros de deudas en el horario comprendido entre las 9:00 pm y las 6:00 am del día siguiente. Posteriormente el 09 de febrero de 2009, el INDOTEL aprobó la Resolución 002-09, hoy objeto de modificación, mediante la cual se dispuso entre otras cosas, la realización de un máximo de 5 telecomunicaciones para cobros de deuda por día (llamadas, SMS, correos) y se estableció como el horario permisible para el uso de telecomunicaciones con estos fines, desde las siete de la mañana (7:00 am) a las ocho de la noche (8:00 pm).*

La Norma aprobada por la Resolución 002-09, objeto de esta consulta, es una norma que contiene firmes obligaciones de cara a las gestiones de cobro de deudas, por vía de las telecomunicaciones, que de cumplirse a cabalidad permiten que la operación se lleve a cabo sin transgredir los derechos de los usuarios.

Por otro lado, es menester decir que el cliente, usuario titular de un Servicio de Telecomunicaciones, se encuentra debidamente informado de sus obligaciones de pago durante toda la vigencia de la relación, iniciando desde el momento de la selección y contratación del plan de servicios en la Prestadora. En nuestro caso, los clientes reciben una información detallada de las tarifas, fechas de corte de plan contratado y fechas límites de pago, obligaciones estas que son del alcance del Reglamento General de Servicio Telefónico, mismo que igualmente atribuye al Usuario del Servicio Telefónico la obligación de actuar de buena fe de cara a la Prestadora, así como de cumplir con el pago en las condiciones establecidas en su contrato.

De manera principal, la obligación del pago viene dada en el Contrato de provisión de Servicios que firma el cliente, en el cual se establece de manera clara y precisa el monto a pagar, periodicidad del pago, cargos por mora en caso de retrasos, plazo para la suspensión del servicio, plazo para la desconexión o cancelación del servicio y el inicio de una gestión de cobro de deudas.

Es decir, que cuando este deja de honrar su compromiso de pago, lo hace por innumerables razones ajena a la Prestadora, sin embargo, no puede alegar un desconocimiento de esta obligación.

*Al respecto de estas consideraciones, somos de criterio de que el **INDOTEL** debe evaluar a fondo la motivación y necesidad de modificar la normativa actual para la prosecución de esta finalidad, toda vez que en el caso que nos ocupa no se trata de una violación al secreto de las comunicaciones de una persona ni de su domicilio, sino que nos estamos refiriendo a llamadas de gestión de cobros para la recuperación de una acreencia vencida, por concepto de un servicio provisto por una empresa que no ha recibido la contraprestación de lugar, creándole en consecuencia una situación de desequilibrio y perjuicio económico.*

En nuestro caso el nivel de deudas incobrables en el pasado año supero los cien millones de pesos.

CONSIDERANDO: Que así mismo, en sus comentarios generales a la propuesta de modificación **CLARO**, señala, que:

Como primer punto observado a la normativa propuesta, está el que se refiere a la calificación de uso indebido de los servicios de telecomunicaciones por la realización y/o programación de telecomunicaciones en determinado horario y por la cantidad de telecomunicaciones en determinado horario y por la cantidad de telecomunicaciones realizadas con fines de cobros de deudas, contenidas en el Artículo Primero.

Sobre este particular, CLARO entiende que el uso cotidiano de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones para fines de Cobro de Deuda, no irrespeta la dignidad de las personas, no irrumpe el orden público, no violenta el domicilio de las personas, ni constituye una injerencia en la intimidad, la vida privada ni familiar de las personas, debido a que son estos mismos medios los que sirven de canal para mantener la fluidez y armonía comunicacional e intercambio de informaciones de doble vía (acreedor – cliente/ deudor) cuando estos últimos están en condiciones de pago regular durante la vigencia y normalidad de la relación comercial.

De igual modo, consideramos que el uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones para fines de Cobro de Deuda, no violenta el artículo 121 de la Ley No. 834, de fecha de julio de 1978, debido a que una llamada de cobro no implica ninguna ejecución, que es a lo que se refiere el indicado texto legal citado como fundamento para prohibir la realización de llamadas con fines de cobros después de las seis de la tarde.

Es nuestra conclusión que el uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones para fines de cobro de deuda, no implica un uso de las telecomunicaciones contrario a las leyes, ni tiene por objeto la comisión de ningún delito, ni el entorpecimiento de la acción de la justicia, por lo que es incorrecto decir que dicho uso, cuando ocurre en horarios determinados, es violatorio al Artículo 6 de la Ley General de las Telecomunicaciones, No. 153-98, ni del Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

CLARO no se opone al establecimiento de ciertos límites en el uso de los servicios de telecomunicaciones para el cobro de deudas, en pro de evitar el abuso de una prerrogativa tan obvia como la de contactar a un deudor para fines de cobrar una acreencia, pero queremos llevar a la consciencia del regulador la búsqueda del justo equilibrio que requiere una norma de este tipo, tomando en cuenta que no es la persona que ha cumplido con sus obligaciones a la que se estaría protegiendo sino, por el contrario, se estaría blindando al moroso, al incumplidor.

En ese sentido, sugerimos una modificación en la redacción del artículo primero de la norma, de modo que lo que se promueva en la misma sea un uso moderado, pero con parámetros más flexibles, de los servicios de telecomunicaciones para fines de cobro, sin que se califique dicho uso como un uso indebido, por las razones expuestas en nuestro escrito.

El segundo punto observado es el que tiene que ver con las líneas telefónicas a las cuales se pueden realizar telecomunicaciones con fines de cobros de deudas, establecido en el artículo segundo.

Al momento de un usuario solicitar un producto o servicio, se le requieren informaciones de referencia laboral que pudieren facilitar la tarea de contactarlo para cualquier gestión que guarde relación con el servicio, y se le especifica que esa información se requiere para el caso de que sea necesario contactarlo por esa vía sobre asuntos relacionados con el servicio. La gestión de cobros es un asunto relacionado con el servicio.

Las informaciones relacionadas con los contactos de los clientes en su lugar de trabajo, son informaciones ofrecidas de manera voluntaria por el cliente, conociendo el mismo la posibilidad que tiene la empresa de contactarlo para tratarle cualquier aspecto relacionado con el servicio que dicha persona contrató con la empresa proveedora. En ese sentido, prohibir el contacto con el usuario en su lugar de trabajo, violaría el derecho que tiene las partes de acordar las condiciones de la relación contractual y sus efectos.

El tercer y último punto observado de la propuesta normativa que nos ocupa está relacionado íntimamente con el primero. Dado que, como hemos explicado precedentemente, el uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones para fines de cobro de deuda, no implica un uso de las telecomunicaciones contrario a las leyes, ni tiene por objeto la comisión de ningún delito, ni el entorpecimiento de la acción de la justicia, por lo que es incorrecto decir que dicho uso, cuando ocurre en horarios determinados, es violatorio al Artículo 6 de la Ley General de las Telecomunicaciones No. 153-98, ni del Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, solicitamos eliminar el artículo 5.3 y el párrafo del artículo en la propuesta normativa, relativo a sanciones por el mal interpretado uso indebido de los servicios de telecomunicaciones.

Lamentablemente, esta propuesta constituye un exceso, ya que restringe todavía más el horario permitido para este tipo de llamadas, limitándolo a un horario que resulta a todas luces insuficiente y que constriñe el derecho de los acreedores de procurar la recuperación de su acreencia mediante el uso de una herramienta sencilla y poca traumática de gestión, como lo es una llamada de cobro, pues hoy en día muchas personas que laboran no suelen estar localizables sino entrada la noche.

Queremos llevar a la consciencia del regulador la búsqueda del justo equilibrio que requiere una norma de este tipo, tomando en cuenta que no es la persona que ha cumplido con sus obligaciones a la que se estaría protegiendo sino, por el contrario, se estaría blindando al moroso, al incumplidor.

CONSIDERANDO: Que, finalizando de manera puntual, con los comentarios generales realizados a Resolución del Consejo Directivo No. 009-15, tenemos que **VIVA**, argumentó, lo siguiente:

El crecimiento exponencial de la base de clientes de servicios de telecomunicaciones en la República Dominicana en los últimos 10 años, ha conllevado la generación de importantes balances de cuentas por cobrar y cuentas incobrables en perjuicio de las prestadoras de dichos servicios, las cuales se han visto en la imperiosa necesidad de implementar un complejo esquema de cobros que incluye, entre otros medios, los contactos telefónicos personalizados y las llamadas de programación automática (o “Llamadas TurboCobros”).

*La lectura de la sección justificativa de la Resolución 009-15, reconoce la validez de la apreciación del **INDOTEL** sobre la importancia de establecer reglas para el uso de los servicios de telecomunicaciones para la gestión del cobro de deudas generadas por consumo de servicios de telecomunicaciones en modalidades postpagadas e híbridas, que garanticen el derecho a la privacidad, la dignidad y el descanso de los usuarios. Vale resaltar que dichas gestiones de cobro se encuentran reguladas desde el año 2009, en virtud de la Resolución 002-09 por lo que un ejercicio de revisión de dichas normativas debe ser realizado con extrema cautela a los fines de mantener un equilibrio entre los derechos de las partes vinculadas por la prestación/ consumo de los servicios de telecomunicaciones.*

La mediación entre los intereses de los diversos agentes del sector de las telecomunicaciones, es uno de los principales deberes del INDOTEL, tal como lo establece uno de los considerandos de la Ley General de Telecomunicaciones cuando establece que “es deber del Estado fomentar el desarrollo de las telecomunicaciones para contribuir a la expansión socioeconómica de la Nación”; entendemos que a los fines de que las prestadoras logren el desarrollo deseado es necesario la recuperación de las inversiones millonarias que realizan en el sector fundamentadas en el retorno de las mismas mediante el pago de sus clientes.

En ese sentido, y como aquellos clientes que no pagan sus deudas se convierten en deudores, el deudor solo se libera cumpliendo la prestación debida, y esto es efectuando el pago de la misma. Así, el Código Civil establece en su Artículo 1126 que “Todo contrato tiene por objeto la cosa que una parte se obliga a dar, o que una parte se obliga a hacer o a no hacer”. En complemento, el Artículo 1234 declara que “Se extinguen las obligaciones: Por el pago. Por la novación. Por la quita voluntaria. Por la compensación. Por la confusión. Por la pérdida de la cosa. Por la nulidad o rescisión. Por efecto de la condición resolutoria”.

En ese sentido, las prestadoras de servicios de telecomunicaciones, en el ejercicio de su libertad de empresa y en observación de la regulación especial aplicable, tienen disponibles diversas modalidades de pago para los diferentes tipos de servicios y capacidad de pago de sus Clientes. El uso de mecanismos de recordatorio, contacto telefónico personalizado y/o Llamadas Turbocobro son utilizados en casos de clientes con deudas vencidas, que no han cumplido voluntariamente con sus obligaciones económicas. Por lo que restringir los mecanismos de cobro a las prestadoras, comportaría un beneficio para aquellos clientes morosos promoviendo su conducta de no pago, causándole un costo económico a las prestadoras.

En términos generales, la iniciativa regulatoria plantea el establecimiento de condiciones que podrían promover el incumplimiento de las obligaciones económicas de los clientes, al restringir el espacio de maniobra de las prestadoras y sus agentes de cobros mediante requerimientos y reglas que privarían a las prestadoras de un mecanismo eficiente para que los clientes morosos realicen los pagos correspondientes.

Consideramos que la regulación vigente en la materia ha servido a los fines de preservar los intereses de los clientes y las prestadoras, y que, en caso de formalizarse la iniciativa regulatoria en los términos sometidos a consulta pública, podría conllevar a que las prestadoras se asistan de otros mecanismos legales como demandas en justicia ante tribunales, incrementando la deuda de los clientes por la adición de honorarios y gastos legales incurridos a tales fines.

CONSIDERANDO: Que, contrario a lo que expresan las instituciones interesadas que participaron del proceso de consulta pública en lo referente a la necesidad de modificación de la presente norma, este Consejo Directivo entiende que el objetivo del proceso que nos ocupa, es hacer frente al incremento del número de quejas por parte de los usuarios, los cuales se han visto afectados por el uso inadecuado de los servicios de telecomunicaciones como herramienta de cobro por parte de las instituciones crediticias.

CONSIDERANDO: Que, este Consejo Directivo valora que es imperativo mantener la disposición de verificación de la información suministrada por el usuario antes de la programación de las llamadas automáticas. Esta medida hará efectiva la gestión de cobro toda vez que la entidad financiera confirme que los números receptores pertenecen al usuario y así evitar molestias a usuarios telefónicos que nada tienen que ver con la deuda en cuestión. Las entidades de gestión de cobro deben tomar en cuenta que el deudor podría mudarse, cambiar de número o cambiar de trabajo;

CONSIDERANDO: Que, por otro lado, este Consejo Directivo entiende pertinente responder la inquietud planteada por el **SCOTIABANK**, por lo que se hace necesario aclarar que tanto las llamadas automatizadas “turbo cobros” como las llamadas personalizadas, utilizan medios de telecomunicaciones con el mismo fin, por lo tanto, el alcance de esta norma abarca ambos tipos de llamadas;

CONSIDERANDO: Que así mismo, otro de los motivos que llevó a este organismo rector de las telecomunicaciones a modificar esta norma, lo constituye la necesidad de delimitar la cantidad de veces que el usuario deudor será contactado por día utilizando cualquier medio de telecomunicación. Esta decisión se toma a raíz de que muchas de estas instituciones crediticias, luego de agotada la cantidad de llamadas automatizadas establecidas por día de acuerdo a la norma vigente, realizan llamadas personalizadas y adicionalmente utilizan otros medios de telecomunicaciones para contactar al usuario deudor, causando molestias al mismo;

CONSIDERANDO: Que con respecto al comentario realizado en varios de los escritos recibidos en ocasión de la Consulta Pública de la Resolución del Consejo Directivo No. 009-15, en particular, sobre la prohibición de llamadas a los lugares de trabajo de los deudores, este Consejo Directivo entiende pertinente el acoger los comentarios realizados en este sentido, por lo que se procederá a realizar los cambios en la Norma definitiva, para que quede acorde a lo establecido actualmente mediante la Resolución del Consejo Directivo No. 002-09, respecto a permitir las llamadas a los lugares de trabajo del deudor siempre que se verifique que el usuario deudor es el receptor del número al cual se realizará la llamada;

CONSIDERANDO: Que no obstante lo anterior, es necesario que este Consejo Directivo haga la salvedad de que la cantidad de veces que el usuario deudor sea contactado usando un medio de telecomunicación para fines de cobro de deudas, sólo podrán ser cinco (5) al día en total, sin importar el mecanismo de telecomunicaciones utilizado para tales fines, con el objetivo de preservar la paz de los usuarios;

CONSIDERANDO: Que, con respecto a los comentarios sometidos a consideración de este Consejo Directivo por parte de **ORANGE**, es importante destacar que de ninguna manera el **INDOTEL** desconoce el derecho de las instituciones crediticias de perseguir el cobro de deudas a través del uso de las telecomunicaciones. Es irrefutable el hecho de que al momento de acceder al crédito el deudor emite su conformidad a la recepción de llamadas

para el cobro de deudas; sin embargo, es imprescindible que el Regulador establezca los criterios para la utilización de esta herramienta con el objetivo de que no se convierta en un elemento perturbador que atente contra la paz y la privacidad de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones;

CONSIDERANDO: Que este Organismo Colegiado entiende prudente desestimar el comentario realizado por la concesionaria **CLARO** respecto a la consideración de **INDOTEL** de catalogar como un uso indebido de las telecomunicaciones la violación a las disposiciones establecidas en esta norma, conforme fue expresado por este Consejo Directivo en los considerandos que anteceden y que motivan la aprobación de la misma, en virtud de los derechos fundamentales de las personas consagrados en la Constitución de la República en sus artículos 44 y 68 y de los arts. 6, 103 literal c) y 107 literal b) de la Ley General de Telecomunicaciones No. 153, 98, art. 121 de la Ley No. 834, art. 36 de la Ley No. 107-13 y art. 19 de la Ley No. 53-07;

Sobre el dispositivo de la Res. 009-15

Primero: Del horario de realización y cantidad de telecomunicaciones permitidas con fines de cobro de deudas. -

CONSIDERANDO: Que, continuando con los comentarios recibidos referentes a la normativa propuesta, sobre el *resuelve primero* específicamente, la prestadora de servicios **ORANGE**, señala lo transcrito a continuación:

Respecto del horario para fines de gestión de cobros por medio de las telecomunicaciones, solicitamos muy respetuosamente reevaluar el mantener el mismo horario vigente, ya que entre las 6:00 y 8:00 pm es cuando las empresas prestadoras de servicios y empresas gestoras de cobros, tiene mayor posibilidad de localizar a las personas deudoras en sus líneas telefónicas residenciales y personales, tomando en cuenta que el artículo Segundo de la Norma establece la prohibición de efectuar llamadas a líneas comerciales o del lugar de trabajo del deudor. En tal sentido, las Prestadoras nos veríamos altamente afectadas en la recuperación de deudas si se reduce el horario y se aumentaría el nivel de cuentas incobrables.

*El **INDOTEL** sustenta entre sus motivaciones a la propuesta de modificación de la Norma, en la recepción de numerosas quejas de los usuarios de los servicios públicos de Telecomunicaciones refiriéndose a llamadas de manera continua, en horas de la noche, durante los fines de semana y días no laborables, sin embargo, nos llama la atención y nos mueve a preocupación el nivel de valoración tomando en cuenta que en nuestra área de Reclamaciones recibimos un número muy ínfimo de este tipo de casos.*

*Por otro lado, el **INDOTEL** ha visto la necesidad de modificar la Norma y los horarios vigentes para el cobro de deudas mediante el uso de las telecomunicaciones, basado en la atribución del órgano regulador de garantizar que el derecho a la intimidad de las personas consagrado en la Constitución de la República, no sea arbitraria ni abusivamente vulnerado.*

*Al respecto de estas consideraciones, somos de criterio de que el **INDOTEL** debe evaluar a fondo la necesidad de modificar la normativa actual para la prosecución de esta finalidad, toda vez que nos estamos refiriendo a llamadas de gestión de cobros para la recuperación de una acreencia vencida, por concepto de un servicio provisto por una empresa que no ha*

recibido la contraprestación de lugar, creándole en consecuencia una situación de desequilibrio y perjuicio económico.

En adición a lo anterior, con las modificaciones propuestas a la Norma, se deja completamente de lado el derecho a la libertad de empresa, también consagrado en la Constitución de la República Dominicana.

De igual manera, el **INDOTEL** debe tomar en consideración el principio de proporcionalidad contenido en el artículo 3.9 de la Ley 107-13, al evaluar el efectivo positivo o negativo que las modificaciones propuestas pueden tener sobre las Prestadoras Servicios y las personas que mantienen deudas con estas.

Entendemos que la finalidad del **INDOTEL**, de garantizar la protección a los derechos de los usuarios o consumidores de servicios, en este caso se logra conseguir con el debido monitoreo y seguimiento como órgano regulador al cumplimiento de la norma que se encuentra vigente; esto tomando en cuenta que la misma ya regula la cantidad de telecomunicaciones por día, líneas permitidas para el cobro y los horarios, precisamente para evitar que se utilicen de manera indebida o abusiva.

Sin embargo, el reducir el horario de cobros de la manera propuesta, si se ocasionaría un alto impacto en el nivel de deudas incobrables de las Prestadoras de Servicios, causándole de esta manera un perjuicio.

CONSIDERANDO: Que, continuando de manera puntual con los comentarios recibidos sobre este mismo aspecto de la propuesta regulatoria, tenemos que la prestadora **VIVA**, argumentó, lo siguiente:

Sobre la Realización de Llamadas Personales: en términos prácticos, la realización de llamadas telefónicas y la programación de llamadas automáticas son muy diferentes.

El intento de contacto personalizado realizado por un representante de servicios o un gestor de cobros usando los números de teléfono de contacto registrados por el cliente se realiza de manera sucesiva, de acuerdo a las mejores prácticas internacionales. Por otra parte, la funcionalidad de “Identificador de Llamadas Entrantes” (“Caller ID”) con que cuentan un amplio número de terminales dificulta el contacto exitoso de los clientes morosos que no responden la llamada cuando reconocen el número de nuestra central de servicios o de las oficinas de nuestros gestores de cobros, situación que fuerza la realización de más llamadas.

Por lo anterior, resulta ajeno a la realidad limitar a 5 la “realización de llamadas” y su espaciamiento de 30 minutos aplicables.

Sobre el Horario para la Realización/ Programación de Llamadas para fines de Cobro: la Resolución 009-15 plantea la reducción de una hora al horario hábil para realizar la gestión de cobro por vía telefónica de lunes a viernes. Tomando en consideración el horario laborable generalizado en la República Dominicana, postergar hasta las 7:00 am la realización y/o programación de llamadas de gestión de cobro reduce la posibilidad de contacto, toda vez que a esa hora la gran generalidad de los usuarios se encuentra desplazándose a sus lugares de trabajo o transportando a sus hijos a los centros docentes.

Recomendación: Ajustar la redacción actual de manera que la Realización de Llamadas no esté sujeta a las mismas condiciones de las Llamadas Automáticas, en especial respecto

del espaciamiento de 30 minutos entre una y otra. Mantener horario establecido en la Resolución 002-09 aplicable a llamadas realizadas de lunes a viernes: Seis de la mañana (6:00 a.m.) a seis de la tarde (6:00 p.m.).

CONSIDERANDO: Que así mismo, por su parte la **ASOCIACIÓN POPULAR DE AHORROS Y PRÉSTAMOS**, expresó en sus comentarios que: *ante la disposición de no realizar llamadas a los lugares de trabajo y en vista de que el horario laboral a nivel general en el país normalmente es de ocho de la mañana a cinco o seis de la tarde, el horario actual permite que los clientes tengan el tiempo de llegar a sus residencias y así poder contactarle en las mismas. Entendemos que no debe ser modificado, ya que la posibilidad de contacto sería muy baja.;*

CONSIDERANDO: Que, en este mismo tenor, la Prestadora **CLARO**, señaló lo transcrito a continuación:

*La Ley General de las Telecomunicaciones No. 153-98, en su Artículo 6 dispone de manera taxativa: “**Art. 6. Uso indebido de las telecomunicaciones.** Se prohíbe el uso de las telecomunicaciones contrario a las leyes o que tenga por objeto cometer delitos o entorpecer la acción de la Justicia”.*

Del texto del Artículo 6 de la Ley 153-98 se desprenden tres presupuestos bajo los cuales se da un uso indebido de las telecomunicaciones: 1) Que sea contrario a las leyes, 2) Que dicho uso tenga por objeto la comisión de un delito y 3) Que se procure con ello el entorpecimiento de la acción de la justicia.

La gestión de cobro de deudas por la vía telefónica, hasta donde conocemos a la fecha, no está prohibida por ninguna ley, por lo que no es contrario a la ley. De igual manera, las leyes dominicanas no contemplan como delito la realización de llamadas con fines de cobro de deudas. Finalmente, la realización de llamadas con fines de cobro de deuda, en modo alguno constituye un estorbo de la acción de la justicia. De modo, pues, que esta consideración del artículo Primero de la Resolución No. 009-15 es incorrecta, porque no cabe en los presupuestos que dispone el Artículo 6 de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98.

En este primer artículo de la norma en consulta, la restricción del horario para la realización de llamadas con fines de gestión de cobro de deudas, conforme varios de los considerandos planteados, se ampara en que “el Estado ha fijado la jornada máxima laboral, los días de descanso y vacaciones” y el Artículo 121 de la Ley No. 834 de fecha 15 de julio de 1978.

La jornada máxima laboral, se refiere a la cantidad de horas tope que se le puede asignar al trabajador en un día de trabajo, y los días de descanso y vacaciones, a la obligación del empleador de otorgar un periodo de descanso y de vacaciones al trabajador bajo las condiciones que dispone el código de Trabajo de la República Dominicana.

*Es de conocimiento de todos los jurisperitos, y el cuerpo de letrados del **INDOTEL** no es ajeno a este conocimiento, que la disposición legal recogida en el artículo 121 de la Ley No. 834 de fecha 15 de julio de 1978, que establece que “ninguna ejecución puede ser hecha antes de las seis de la mañana ni después de las seis de la tarde ni tampoco los días feriados o declarados no laborables a menos que sea en virtud de permiso de juez en caso de necesidad” se refiere a los embargos ejecutivos o actos con fuerza ejecutoria.*

Pretender justificar en la normativa sometida a consulta la restricción de horario para la realización o programación de telecomunicaciones con fines de gestión de cobro de deudas amparado en estas disposiciones legales ya mencionadas es, sin lugar a dudas, incorrecto puesto que, las llamadas con fines de cobro de deuda, ni se trata de las ejecuciones restringidas en el artículo 121 de la Ley No. 834 del 15 de julio de 1978, ni violan dichas llamadas las disposiciones del Código de Trabajo en cuanto a la jornada laboral máxima, días de descanso, ni vacaciones.

*El contacto a sus deudores, por parte de los titulares de acreencias o sus representantes, es claramente una continuación de la relación comercial que existe o existió entre las partes, amparada dicha relación comercial en la libertad de las partes de contratar lícitamente. Con esta restricción que propone el **INDOTEL**, a través de esta resolución, está limitando la comunicación entre las partes en su necesaria y natural interacción para materializar la continuación del acuerdo entre las partes, a través de los recordatorios de pago de sus deudas atrasadas, o una terminación conforme a ambas partes de la relación comercial, mediante el pago de la deuda generada luego de haber disfrutado el cliente/ deudor del bien o servicio entregado por el proveedor/ acreedor en el objeto del contrato.*

*Como es de todos conocido, la tendencia de la dinámica económica nacional e internacional es la disponibilidad de bienes y servicios, por parte de los proveedores de los mismos a sus clientes o potenciales clientes, las 24 horas del día y 7 días de la semana, a través de canales de venta y atención presencial y virtual, para contribuir y facilitar los medios que le permitan a las personas disponer y gestionar dichos bienes y servicios en el momento que lo deseen. Siendo esto la tendencia actual, no debería el **INDOTEL**, como institución del Estado dominicano, interferir con esta dinámica estableciendo una restricción contraria a la tendencia económica y de mercado de estos tiempos, cuando los proveedores de bienes y servicios procuran recuperar sus acreencias, mediante una gestión enmarcada dentro de esta misma evolución de intercambio económico.*

*Finalmente, en este acápite, es exagerada la afirmación del **INDOTEL** de que la realización y/o programación de telecomunicaciones para fines de gestión de cobro de deudas puede constituir una injerencia en la intimidad, la vida privada, familiar y el domicilio de las personas, en contraposición con las garantías que da la constitución a estos bienes jurídicos que recoge dentro de los derechos fundamentales. No se configura en lo más mínimo la violación a estos derechos con una llamada recordatoria de cobro o un mensaje invitando a un deudor a cumplir su obligación de pago.*

*Tal afirmación es equivocada. Como pueden ser validos la disponibilidad constante de los medios y canales para procurarse el bien o servicio que genera la deuda y para el respaldo de servicio postventa a toda hora y todos los días, y al mismo tiempo ser estos invasores de la intimidad, la privacidad y el domicilio del cliente/ deudor a la hora del proveedor/ acreedor gestionar su acreencia? Nuestra humilde comprensión de la lógica no llega a entender el por qué, desde la óptica parcializada del **INDOTEL**, están divorciadas estas dos bondades de la dinámica económica actual.*

Por todas estas razones y motivaciones, sugerimos que la redacción del artículo primero de la norma definitiva rece disponga lo siguiente:

PRIMERO: DEL HORARIO DE REALIZACIÓN Y CANTIDAD DE TELECOMUNICACIONES PERMITIDAS CON FINES DE COBROS DE DEUDAS.

Se considerará como uso contrario a las buenas costumbres, la realización y/o programación de telecomunicaciones para fines de gestión de cobro de deudas, en intervalos de tiempo entre una y otra telecomunicación menor a los treinta (30) minutos; así como la realización y/o programación de más de ocho (8) telecomunicaciones por día, que perturben la paz de los receptores; en particular aquellas telecomunicaciones que se realicen fuera del periodo de tiempo comprendido entre las siete de la mañana (7:00 A.M) y las nueve de la noche (9: 00 P.M.) de lunes a viernes, y los sábados fuera del horario comprendido desde las nueve de la mañana (9:00 A.M.) hasta las seis de la tarde (6:00 P.M.).

Párrafo I: *Los días feriados o no laborables se podrá realizar gestión de cobros mediante telecomunicaciones personalizadas o automatizadas en el horario comprendido desde las nueve de la mañana (9:00 A.M.) hasta la una de la tarde (1: 00 P.M.).*

Párrafo II: *La cantidad de telecomunicaciones permitidas por día, se calculará por deudor o destinatario y por tipo de deuda que este mantenga con la entidad determinada, no así por medio utilizado, de forma que, sin importar el servicio de telecomunicación por el cual se haya realizado el contacto para el cobro de deuda, el destinatario no podrá recibir más de ocho (8) telecomunicaciones por día por tipo de deuda, con la finalidad de hacer un uso adecuado de las telecomunicaciones y preservar la tranquilidad de los receptores.*

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo entiende como no pertinentes los comentarios planteados por las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **ORANGE** y **VIVA** y la **ASOCIACIÓN POPULAR DE AHORROS Y PRÉSTAMOS**, específicamente a los relacionados con el “Resuelve Primero” de la Resolución del Consejo Directivo No. 009-15.

CONSIDERANDO: Que en este orden, es preciso señalar que la redacción de la norma actual promovía el horario para llamadas automatizadas, dejando fuera las llamadas personalizadas, este vacío ha sido aprovechado por las entidades crediticias las cuales luego de agotado el número de llamadas automatizadas que establece la normativa vigente, procedían a realizar llamadas personalizadas, superando con creces la cantidad de veces en que un usuario podía ser contactado para estos fines y de esta forma violentando la paz y tranquilidad de los mismos;

CONSIDERANDO: Que, sin embargo, es preciso señalar que atendiendo a los comentarios recibidos en cuanto a la reducción de los horarios de llamadas o contactos a los usuarios deudores utilizando medios de telecomunicaciones para el cobro de deudas, este Consejo entiende pertinente acoger los mismos;

CONSIDERANDO: Que, finalizando con las observaciones recibidas sobre esta disposición, este Consejo Directivo, luego de analizar los argumentos expresados por la Prestadora **CLARO**, en su escrito de comentarios, entiende que los mismos deben ser descartados, en el entendido de que de ninguna manera el **INDOTEL** desconoce el derecho de las instituciones crediticias de perseguir el cobro de deudas a través del uso de las telecomunicaciones. Es obvio que al momento de acceder al crédito el deudor emite su conformidad a la recepción de llamadas para fines del cobro de deudas. Sin embargo, tal y como hemos expresado precedentemente en el presente instrumento legal, resulta imprescindible que el Regulador establezca los criterios para la utilización de esta herramienta con el objetivo de que no se convierta en un elemento perturbador que atente contra la paz y la privacidad de los usuarios;

Segundo: líneas telefónicas a las cuales se pueden realizar telecomunicaciones con fines de cobro de deudas. -

CONSIDERANDO: Que de manera puntual sobre el resuelve segundo de la propuesta de modificación reglamentaria, la Prestadora **VIVA**, expresó en su escrito de observaciones, lo siguiente:

En ocasión de la contratación del servicio telefónico, el Cliente registra número de teléfonos e información de contacto alternos de manera voluntaria, lo anterior, para preservar el derecho de las prestadoras a realizar el cobro de valores adeudados en escenarios de suspensión o cancelación de servicio.

La Resolución 009-15 plantea la prohibición de realización de llamadas a los números del lugar de trabajo del cliente con lo que limitaría la capacidad de cobro de las prestadoras, así como limitaría la libertad de elección del usuario de cómo, cuándo y dónde desea ser contactado.

En el caso de TRILOGY, el sistema de gestión comercial no dispone de un campo para diferenciar teléfonos residenciales de los del lugar de trabajo, los cuales son registrados indistintamente por los usuarios. La implementación de esta limitación conllevaría un desarrollo en la aplicación informática y un proceso de levantamiento de información con los clientes que podría requerir por lo menos 3 meses para ser ejecutado.

Recomendación: *Eliminación de esta sección, mantener disposiciones del Artículo tercero de la Resolución 002-09 que dispone que se puede realizar llamadas de gestión de cobro a lugar de trabajo si son llamadas de persona a persona, aclarando que para realizarse dichas llamadas el usuario deberá haber provisto dicho (s) número (s) de contacto de forma libre y voluntaria.*

CONSIDERANDO: Que finalmente, sobre la misma disposición, **CLARO**, tiene a bien señalar lo transcrito a continuación:

Al momento de un cliente o potencial cliente solicitar un producto o servicio, con la finalidad de facilitar la interacción con éste y mantener el flujo de comunicación respecto a la relación comercial, se le requieren informaciones de referencia laboral que pudiesen facilitar la tarea de contactarlo para cualquier gestión que guarde relación con el servicio, y se le especifica que esa información se requiere para el caso de que sea necesario contactarlo por esta vía sobre asuntos relacionados con el servicio. La gestión de cobros es un asunto relacionado con el servicio. Las informaciones relacionadas con los contactos de los clientes, es su lugar de trabajo, son informaciones ofrecidas de manera voluntaria por el cliente, conociendo el mismo la posibilidad que tiene la empresa de contactarlo para referirle cualquier inconveniente con el servicio que dicha persona contrató con la empresa proveedora; en ese sentido, prohibir el contacto con el usuario en su lugar de trabajo, viola el derecho que tienen las partes de acordar las condiciones de la relación contractual y sus efectos. En tal sentido, sugerimos que se deje la libertad a las partes contratantes respecto al derecho que tienen de establecer los lugares de contactos para asuntos que tengan que ver con la prestación del servicio.

Redacción sugerida:

La realización y/o programación de telecomunicaciones para fines de gestión de cobro de deuda podrán ser efectuadas a líneas telefónicas residenciales o personales. En el caso de líneas comerciales o correspondientes a los lugares laborables del deudor, solo podrá realizarse las telecomunicaciones para fines de gestión de cobro de deuda a líneas comerciales y lugares de trabajo del deudor cuando se trate de una deuda contraída por el negocio o comercio, en casos en los que la línea telefónica comercial o del lugar de trabajo se encuentre registradas a nombre del usuario a quien estén dirigidas las llamadas de gestión de cobro, o en caso de que al momento de la contratación o solicitud del bien o servicio con balance deudor haya sido suministrado el número de teléfono en el cual se están realizando las telecomunicaciones para fines de gestión de cobro.

En caso de que el deudor ya no labore en la empresa o lugar de trabajo donde están programadas o se están realizando telecomunicaciones para fines de cobro y le sea notificada dicha información al acreedor o su representante, estos deben cesar la realización o programación de telecomunicaciones a dicha línea telefónica.;

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo entiende como buenos y válidos los argumentos planteados por ambas Prestadoras, en sus respectivos escritos de comentarios, y tal cual ha sido expresado con anterioridad en la presente Resolución se procederá a realizar los cambios en la Norma definitiva, para que quede acorde a lo establecido actualmente mediante la Resolución del Consejo Directivo No. 002-09, respecto a permitir llamadas, únicamente personalizadas, a los lugares de trabajo del deudor; haciéndose la debida aclaración de que el número de telecomunicaciones utilizadas para fines de deudas, sólo podrán ser 5 al día en total, sin importar el mecanismo de telecomunicaciones utilizado para fines del cobro de la deuda;

Tercero: suministro de información. -

CONSIDERANDO: Que, en relación al suministro de información, contenida en el Resuelve Tercero de la Propuesta de modificación de la citada Norma, tenemos que señalar que **ORANGE**, expresa en sus comentarios, lo siguiente:

Al respecto del párrafo II, mediante el cual se propone la inclusión de mecanismos para expresar la negativa o desinterés del usuario del servicio en recibir recordatorios de pago, cuando el plazo no se encuentre vencido, entendemos muy sana la propuesta, toda vez que algunos usuarios agradecen la recepción de estos recordatorios, pero para otros, organizados con sus fechas de pagos, los recordatorios pueden resultar molestos o desagradables.

En nuestro caso, para implementar esta lista negra de clientes a los que se les envían recordatorios, es necesario hacer un desarrollo técnico, por lo que necesitaremos de un plazo aproximado de seis (6 meses) para cumplir con esta obligación.;

CONSIDERANDO: Que así mismo, sobre esta disposición, **VIVA** emitió sus comentarios: *En la actualidad, el sistema de gestión comercial de TRILOGY cuenta con una nota donde se registra que el cliente no desea gestión de cobros (NDGC). Sin embargo, esta nota es válida por ese mes únicamente. La implementación de la propuesta regulatoria en los términos sometidos a consulta requeriría un desarrollo de información tecnológica al software correspondiente y una campaña de levantamiento de información con los clientes; por lo tanto, recomiendan otorgar un plazo de 6 meses para el ajuste del sistema de gestión comercial de Trilogy Dominicana.*

CONSIDERANDO: Que, sobre los comentarios expuestos precedentemente tanto por **ORANGE** como por **VIVA**, luego de ser analizados, este Consejo Directivo entiende pertinente que, en la versión definitiva de la Norma, se otorgue un plazo para la entrada en vigencia con la finalidad de que las partes involucradas en el proceso y que así lo requieran, puedan desarrollar los mecanismos necesarios para su debido cumplimiento. El período de tiempo otorgado se verá reflejado en la parte dispositiva del presente texto legal;

Cuarto: Obligación de verificación

CONSIDERANDO: Que sobre la obligación de verificación dispuesta en el resuelve cuarto de propuesta de modificación de la Norma, tenemos que **AAA DOMINICANA**, remitió sus comentarios al respecto, los cuales transcribimos a continuación:

Dentro del contexto de empresa pública que maneja un servicio domiciliario de cobro a través de una factura mensual, quisiéramos que se evalúen las siguientes situaciones:

1. *La condición de que los clientes se mudan o trasladan de domicilio, sin notificar o solicitar a las instituciones de nuestra naturaleza dar de baja a la cuenta o desvincular su teléfono. Quedando el número de teléfono sin tiempo definido vinculado en las bases de datos al domicilio anterior y en consecuencia siendo pasible de forma errada la llamada de turbo cobros.*

2. *Evaluar el evento de que el cliente se desvincula de un número telefónico, el cual más tarde es reasignado a una persona, aun así, nuestras instituciones no están enterado del cambio.*

Actualmente cuando suceden estos casos, lo que se realiza es el cese inmediato de la emisión de llamada hasta que se revise la reclamación que interpone el cliente o usuario. Si se comprueba que el reclamante tiene razón se procede a la eliminación definitivamente del teléfono vinculado, de lo contrario permanece en la base datos vinculado a la cuenta del cobro, para los fines la persona que presenta el reclamo debe brindar la información necesaria para que la institución pueda realizar la trazabilidad del caso y emite una resolución oportuna y efectiva. Los tiempos establecidos internamente para solucionar de forma definitiva estos casos es de 5 días laborables.

CONSIDERANDO: Que de igual forma, tenemos que, sobre el particular, la **ASOCIACIÓN POPULAR DE AHORROS y PRÉSTAMOS**, señaló lo siguiente: *los teléfonos dados por los clientes en la solicitud y al momento de recibir un crédito deben ser los teléfonos a los cuales se les debe contactar. Debe ser responsabilidad de los mismos notificar a la entidad cualquier cambio de esta información, lo cual es establecido previamente en el contrato, ya que resulta poco eficiente en manos de las Entidades de Intermediación Financiera con una amplia cartera de clientes, proceder con esta actualización;*

CONSIDERANDO: Que a razón de la observación presentada por **AAA DOMINICANA**, y con el propósito de atender los casos descritos en sus comentarios se incluyó en la norma las disposiciones relacionadas a la obligación de verificación de la información suministrada por el usuario como un procedimiento previo al establecimiento de las llamadas;

CONSIDERANDO: Que, en lo referente a lo expuesto por la **ASOCIACIÓN POPULAR DE AHORROS y PRÉSTAMOS**, esta disposición no requiere actualizar las informaciones

suministradas por toda la cartera de clientes. La norma específica que previo al momento de programar las llamadas automáticas, se realice un proceso de verificación de los números ofrecidos por el usuario;

Quinto: Procedimiento para interponer denuncias y sanciones. -

CONSIDERANDO: Que, sobre el Procedimiento para interponer denuncias y sanciones, específicamente sobre los numerales 1 y 2, la Prestadora **VIVA** argumentó lo siguiente:

El cliente está en derecho de presentar reclamaciones por incumplimiento de la prestadora de las disposiciones aplicables a las llamadas de gestión de cobro, pero debe aclararse que se trata del Cliente Titular de la línea, por lo que sugieren la inclusión del término “Usuario Titular de la Línea”.

La entrega de información detallada del tráfico de la línea telefónica debe estar expresamente limitado al Cliente Titular. Por otra parte, la generación de esta información debe estar limitada a un periodo de tiempo y generar gastos administrativos razonables, sugieren la inclusión del término “Usuario Titular de la Línea”, y la limitación a un reporte de tráfico por semestre. El costo de cualquier reporte adicional, debe ser asumido por el Cliente.

CONSIDERANDO: Que, sobre el particular, **ORANGE**, señaló que al respecto del enunciado del artículo entendemos que la redacción puede ser objeto de mejoras en su redacción, para evitar confusión, toda vez que el usuario afectado por un uso de telecomunicaciones de forma indebida para el cobro de una deuda, solo tiene la potestad de interponer denuncias y quejas no las sanciones; sugerimos considerar la siguiente:

ARTÍCULO QUINTO: PROCEDIMIENTO PARA INTERPONER DENUNCIAS

5.1 El usuario de Servicios Públicos de Telecomunicaciones que sea objeto afectado por el no cumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente Norma, deberá presentar su denuncia o queja por ante el Centro de Asistencia al Usuario (CAU) del INDOTEL, identificando la entidad o persona que está cometiendo la infracción y acompañada de un registro de telecomunicaciones entrantes emitido por su proveedor de servicios de telecomunicaciones. En este listado se podrá constatar el nombre del titular de la línea receptora de las telecomunicaciones indebidas, la cantidad de telecomunicaciones recibidas por parte de la empresa gestora de cobros o la Prestadora de Servicios y los horarios en que se produjeron. La falta de presentación del referido registro no será motivo de inadmisibilidad de la queja o denuncia ante el CAU.

CONSIDERANDO: Que sobre el numeral 3 de esta disposición, **CLARO**, señala en sus comentarios que dado que, como hemos explicado precedentemente, el uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones para fines de cobro de deuda, no implica un uso de las telecomunicaciones contrario a las leyes, ni tiene por objeto la comisión de ningún delito, ni el entorpecimiento de la acción de la justicia, por lo que es incorrecto decir que dicho uso, cuando ocurre en horarios determinados, es violatorio al Artículo 6 de la Ley General de las Telecomunicaciones No. 153-98, ni del Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, solicitamos eliminar el artículo 5.3 y el párrafo del artículo en la propuesta normativa, relativo a sanciones por el mal interpretado uso indebido de los servicios de telecomunicaciones.

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo entiende pertinente las observaciones de **VIVA** respecto al numeral 1, del resuelve quinto de la normativa propuesta, por lo que se utilizará el término “usuario titular de la línea”;

CONSIDERANDO: Que en lo relacionado al numeral segundo de dicho articulado, se **acepta** el uso del término “usuario titular” porque agrega mayor claridad a la redacción. Sin embargo, el cobro por el listado requerido por parte del usuario como prueba para hacer la denuncia ante el Centro de Asistencia a los Usuarios (CAU) debe ser gratuito;

CONSIDERANDO: Que respecto a lo señalado en el escrito de **CLARO** en relación a este artículo, tal y como se fundamenta en los considerandos precedentes, la violación a las disposiciones establecidas en esta norma se considera un uso indebido de los servicios públicos de telecomunicaciones y por tanto es sancionable como una falta leve conforme lo estipula el artículo 107 literal b) de la Ley General de Telecomunicaciones No. 153, 98 al no estar tipificado en las demás clasificaciones que hace la Ley en sus artículos 105 y 106;

CONSIDERANDO: Que, concluyendo con las observaciones, este consejo rector de las telecomunicaciones, entiende como válida la propuesta de redacción sugerida por la Prestadora de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **ORANGE**, por lo que la misma es acogida;

Sexto: entrada en vigencia. -

CONSIDERANDO: Que ya finalizando con todos los comentarios recibidos en torno a la consulta pública de la resolución del Consejo Directivo No. 009-15, específicamente en lo relativo al contenido del resuelve séptimo concerniente a la entrada en vigencia de la Norma propuesta, **VIVA** señala que la implementación de la propuesta regulatoria impone la realización de desarrollos al sistema de gestión comercial de TRILOGY y el despliegue de campañas de levantamiento de información con la base de cliente, que no pueden ser ejecutados eficientemente en 30 días, por lo que recomiendan que sea *a los seis (6) meses contados a partir de su publicación o notificación*;

CONSIDERANDO: Que el Consejo Directivo del **INDOTEL** tomando en cuenta el comentario expresado anteriormente, ha decidido ampliar el plazo de implementación de la Norma propuesta, el mismo se verá reflejado en la parte dispositiva de la presente Resolución;

CONSIDERANDO: Que, visto todo lo anterior, la presente resolución se adopta luego de agotar los procedimientos establecidos en los artículos 92 y 93 de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, que garantizan a los posibles interesados el derecho al debido proceso previo a la aprobación definitiva de los reglamentos de alcance general; esto es, formar parte activa en el proceso preparatorio de los reglamentos mediante el conocimiento público y transparente de la propuesta elaborada por el órgano regulador, el depósito de comentarios, observaciones y sugerencias y la participación en las audiencias públicas y reuniones que a tal efecto se promuevan;

CONSIDERANDO: Que concluido el proceso de consulta pública de la propuesta de la **“NORMA PARA EL USO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES PARA FINES DE COBRO DE DEUDAS”** y ponderados los comentarios recibidos de las partes mencionadas en esta resolución, procede que este Consejo Directivo dicte su

versión definitiva, dejando constancia, como se verifica en el cuerpo de esta decisión, de los comentarios recibidos y sus respuestas;

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 No. 053-07 sobre crímenes y delitos de alta tecnología promulgada el 23 de abril de 2007;

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”;

VISTOS: Los comentarios recibidos en fecha el 17 de marzo de 2015, por parte de **AAA DOMINICANA**;

VISTOS: Los comentarios recibidos en fecha 18 de marzo de 2015, por parte de la entidad bancaria **SCOTIABANK**;

VISTOS: Los comentarios recibidos en fecha 19 de marzo de 2015, por la **Asociación Popular de Ahorros y Préstamos**;

VISTOS: Los comentarios recibidos en fecha el 27 de marzo de 2015 por **T&P Servicios Legales**;

VISTOS: Los comentarios recibidos en fecha 9 de abril de 2015 por la **Asociación La Nacional**;

VISTOS: Los comentarios y observaciones realizadas por parte de la Prestadora, **Compañía Dominicana de Teléfonos, S. A. (CLARO)**, depositados en el **INDOTEL**, el 1 de abril de 2015;

VISTOS: Los comentarios y observaciones realizadas por parte de la Prestadora **TRILOGY DOMINICANA S. A. (VIVA)**, depositados en el **INDOTEL**, el 8 de abril de 2015;

VISTOS: Los comentarios y observaciones realizadas por parte de la Prestadora **ALTICE HISPANIOLA, S. A. (ORANGE DOMINICANA)**, depositados en el **INDOTEL**, el 8 de abril de 2015;

VISTOS: Los comentarios y observaciones realizadas por parte de la **Asociación de Bancos Comerciales de la República Dominicana**, en fecha 21 de julio de 2015 y 11 de agosto de 2015;

OÍDAS: Las exposiciones de las instituciones interesadas que participaron en la celebración de la Audiencia Pública, celebrada en el **INDOTEL**, en fecha 11 de agosto de 2015, como mecanismo de consulta alternativo para permitir a los interesados exponer ante el Consejo Directivo del **INDOTEL** sus comentarios relacionados a la **“NORMA PARA EL USO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES PARA FINES DE COBRO DE DEUDAS”**;

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

RESUELVE:

PRIMERO: **ACoger** parcialmente, los comentarios presentados por **AAA DOMINICANA; SCOTIABANK, Asociación Popular de Ahorros y Préstamos, T&P Servicios Legales, Asociación La Nacional, CLARO, VIVA, ORANGE DOMINICANA** y la **Asociación de Bancos Comerciales de la República Dominicana**, con ocasión del proceso de Consulta Pública iniciado mediante la Resolución No. 009-15 de este Consejo Directivo, para modificar **LA “NORMA PARA EL USO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES PARA FINES DE COBRO DE DEUDAS”** aprobada mediante la resolución no. 002-09 del consejo directivo, conforme a lo que ha sido indicado en el texto de esta resolución; **DISPONIENDO** la integración de todos los cambios señalados en el cuerpo de la presente resolución en la versión definitiva de la **“NORMA PARA EL USO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES PARA FINES DE COBRO DE DEUDAS”** que se apruebe mediante este documento, cuyo texto íntegro se transcribe a continuación;

**“NORMA QUE REGULA EL USO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE
TELECOMUNICACIONES PARA FINES DE COBRO DE DEUDA**

PRIMERO: DEL HORARIO DE REALIZACIÓN Y CANTIDAD DE TELECOMUNICACIONES PERMITIDAS CON FINES DE COBROS DE DEUDAS.

Se considerará como uso indebido de un servicio de telecomunicaciones, conforme a las disposiciones de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153- 98, la realización y/o programación de telecomunicaciones para fines de gestión de cobro de deudas, en intervalos de tiempo entre una y otra telecomunicación menor a los treinta (30) minutos; así como la realización y/o programación de más de cinco (5) telecomunicaciones por día, que perturben la paz de los receptores; en particular aquellas telecomunicaciones que se realicen fuera del periodo de tiempo comprendido entre las siete de la mañana (7:00 A.M) y las ocho de la noche 8:00 P.M.) de lunes a viernes, y los sábados fuera del horario comprendido desde las nueve de la mañana (9:00 A.M.) hasta la una de la tarde (1:00 P.M.).

Párrafo I: Los días feriados o no laborables no se podrán realizar gestión de cobros mediante telecomunicaciones personalizadas o automatizadas.

Párrafo II: La cantidad de telecomunicaciones permitidas por día, se calculará por deudor o destinatario y por tipo de deuda que este mantenga con la entidad determinada, no así por medio utilizado, de forma que, sin importar el servicio de telecomunicación por el cual se haya realizado el contacto para el cobro de deuda, el destinatario no podrá recibir más de cinco (5) telecomunicaciones por día por tipo de deuda, con la finalidad de hacer un uso adecuado de las telecomunicaciones y preservar la tranquilidad de los receptores.

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: 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.

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.

TERCERO: SUMINISTRO DE INFORMACIÓN.

La entidad que utilice los servicios de telecomunicaciones como instrumento para perseguir el pago de deudas, deberá, en todos los casos, informar al receptor del mensaje, el nombre completo del deudor, la finalidad de la telecomunicación, el concepto de la deuda, así como el nombre comercial y los números telefónicos de la entidad acreedora.

Párrafo I: Cuando el proceso de recuperación de los valores adeudados sea manejado por una entidad externa a la acreedora, en el mensaje de cobro deberá especificarse, en adición a lo expuesto en el párrafo anterior, tanto el nombre de la oficina o empresa que realiza el mismo y sus números telefónicos para contacto en caso de necesidad, así como el nombre comercial de la empresa en representación de la cual actúa.

Párrafo II. Cuando la entidad que utilice los servicios de telecomunicaciones para fines de recordatorios de pago cuando el plazo para efectuar el referido pago no se encuentre vencido deberá incluir mecanismos válidos y activos que permitan al cliente decidir si desea recibir los recordatorios de su obligación de pago o no.

Párrafo III: Sin perjuicio de lo dispuesto por la Ley No. 310-14 que regula el envío de correos electrónicos no solicitados, se considera como un uso indebido el uso de las telecomunicaciones incluir estos mecanismos en las telecomunicaciones para el cobro de deudas fuera de las disposiciones de esta norma, así como la continuación del envío de los referidos recordatorios una vez el cliente hubiese revocado su consentimiento para la remisión de los referidos recordatorios.

CUARTO: OBLIGACIÓN DE VERIFICACIÓN

La empresa o entidad que efectúe gestión de cobro, antes de realizar o programar las telecomunicaciones, tiene la obligación de realizar las verificaciones necesarias para confirmar y validar que el medio por el cual se realizarán las telecomunicaciones para estos fines se corresponde con el deudor. En el caso de una cuenta residencial, se deberá confirmar que la misma se encuentra habilitada en la residencia del deudor destinatario. En el caso de líneas móviles, se deberá confirmar que la misma sea utilizada por el deudor o destinatario o que se encuentre a nombre de éste.

Párrafo I: La entidad o gestora de cobro antes de programar un sistema automatizado, identificado como “turbo cobro”, deberá producir una telecomunicación persona-persona en la línea telefónica que se trate, con la finalidad de confirmar que efectivamente la misma continúa siendo un medio de contacto con el deudor. De dicha gestión deberá quedar constancia, como mínimo, de los siguientes datos: nombre y apellido de

la persona con quien se efectuará la verificación ordenada en el presente mandato, fecha y hora de la verificación, número de teléfono contactado y número de teléfono desde la cual se originó la telecomunicación. Sólo después de constatar que un número telefónico corresponde al domicilio o es de uso del deudor, se podrá dar curso a la programación de cobro mediante el sistema Turbo Cobro o telecomunicaciones automatizadas.

QUINTO: PROCEDIMIENTO PARA INTERPONER DENUNCIAS Y SANCIONES

5.1 El usuario titular de la línea que sea objeto afectado por el no cumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente Norma, deberá presentar su denuncia o queja por ante el Centro de Asistencia al Usuario (CAU) del **INDOTEL**, identificando la entidad o persona que está cometiendo la infracción y acompañada de un registro de telecomunicaciones entrantes emitido por su proveedor de servicios de telecomunicaciones. En este listado se podrá constatar el nombre del titular de la línea receptora de las telecomunicaciones indebidas, la cantidad de telecomunicaciones recibidas por parte de la empresa gestora de cobros o la Prestadora de Servicios y los horarios en que se produjeron. La falta de presentación del referido registro no será motivo de inadmisibilidad de la queja o denuncia ante el CAU.

5.2 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. Del mismo modo, el usuario titular deberá indicar si el deudor destinatario reside o tiene domicilio en el lugar donde está instalada la línea telefónica a la que se realizan o programa las llamadas. En caso de tratarse de una línea móvil, deberá indicar si la misma es la utilizada o no por el deudor destinatario de las llamadas.

5.3 El uso indebido de los servicios de telecomunicaciones al que se refiere la presente norma, se reputará una falta leve, de acuerdo a las disposiciones del artículo 107, literal b), de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, sancionable por el **INDOTEL** de acuerdo a lo dispuesto en la citada Ley para este tipo de faltas.

Párrafo: A tenor de lo que establece el artículo 110, literal “b”, de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, la reincidencia será tenida en cuenta para fines de graduación de la sanción. Sin perjuicio de lo anterior, de conformidad con lo que establece el artículo 106, letra k, de la referida Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, se tipificará como falta grave, la comisión, en el plazo de un (1) año, de dos o más infracciones leves sancionadas mediante acto administrativo firme, con autoridad de cosa decidida.

SEXTO: DEROGACIONES.

La presente Resolución deja sin efecto la Resolución No. 002-09, aprobada por el Consejo Directivo del **INDOTEL**, con fecha cinco (05) de

mes de febrero del año dos mil doce (2012), y deja sin efecto cualquier otra disposición o medida que le sea contraria.

SÉPTIMO: ENTRADA EN VIGENCIA.

La presente norma entrará en vigencia a los tres (3) meses contados a partir de su publicación en un periódico de circulación nacional.”

SEGUNDO: DECLARAR como un uso indebido de las telecomunicaciones conforme a las disposiciones de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, cualquier violación a las disposiciones establecidas en la presente Norma, por lo que dicha acción constituye una falta leve en virtud de lo dispuesto por el artículo 107 literal b) de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98;

TERCERO: DISPONER que la entrada en vigencia de la presente “**NORMA PARA EL USO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES PARA FINES DE COBRO DE DEUDAS**” sea en un plazo de tres (3) meses, contados a partir de la fecha de su publicación en un periódico de amplia circulación nacional. Una vez vencido este plazo, el mismo deberá ser aplicado y observado por todas las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones que operan en la República Dominicana y las empresas gestoras de cobros.

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 y de la “**NORMA PARA EL USO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES PARA FINES DE COBRO DE DEUDAS**” en un periódico de amplia circulación nacional, en el Boletín Oficial del **INDOTEL** y en la página informativa que mantiene esta institución en la red de Internet, de conformidad con el artículo 91.1 de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, toda vez que la presente Resolución contiene una Norma de alcance general y de interés público.

SEXTO: ORDENAR a la Directora Ejecutiva notificar una copia certificada de la presente resolución, al Consejo Directivo de **PRO CONSUMIDOR**, a los fines dispuestos por el artículo 17, literal “k” de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05.

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)** con los votos particulares de los consejeros Roberto Despradel y Nelson Guillén Bello. En la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, hoy día catorce (14) del mes de septiembre del año dos mil dieciséis (2016).

Firmados:

José Del Castillo Saviñón
Presidente del Consejo Directivo
/...continuación de firmas al dorso.../

Nelson Toca
En representación del
Ministro de Economía Planificación y
Desarrollo
Miembro *ex officio* del Consejo Directivo

Roberto Despradel
Miembro del Consejo Directivo

Nelson José Guillén Bello
Miembro del Consejo Directivo

Katrina Naut
Secretaria del Consejo Directivo

VOTO PARTICULAR DEL MIEMBRO DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL INDOTEL, NELSON JOSÉ GUILLÉN BELLO, SOBRE LA RESOLUCIÓN QUE APRUEBA LA NORMA PARA EL USO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES PARA FINES DE COBRO DE DEUDAS.

El **INDOTEL** desde el año 2009 hasta la fecha ha recibido un gran número de quejas por parte de los usuarios con relación a la recepción de telecomunicaciones perturbadoras para fines de cobro de deuda, esto incluye llamadas y mensajes a números telefónicos equivocados, pudiendo, en ocasiones ser programadas y realizadas sin distinción del horario predeterminado para la jornada laboral, de los días y horas de descanso, ni de la naturaleza de los lugares donde son atendidas.

Por estos motivos, el órgano regulador vislumbró la oportunidad de ajustar la regulación que norma el uso de los servicios de telecomunicaciones para fines de cobro de deuda, y si bien nosotros coincidimos con la necesidad de ajustar y mejorar la norma existente, disentimos del resto del Consejo Directivo en algunos aspectos puntuales de la propuesta aprobada por este órgano colegiado.

La República Dominicana, como Estado social y democrático de derecho, se fundamenta, entre otros, en el respeto de la dignidad humana, los derechos fundamentales y el trabajo. Todos los poderes públicos del Estado están llamados a garantizar las libertades y derechos individuales que la Constitución reconoce a los ciudadanos, así lo establece nuestra carta magna, en su artículo 8, cuando estipula que “Es función del esencial 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.”

En adición a esa obligación que de manera horizontal se impone a todo el aparato estatal, al **INDOTEL** le ha sido delegada de manera especial la obligación de velar y salvaguardar los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, quienes por la naturaleza propia del mercado se encuentran en situación de desventaja respecto de aquellos operadores y terceros que les prestan servicios.

Esta obligación de salvaguardar los derechos de orden constitucional que asisten a los usuarios y consumidores de servicios de telecomunicaciones debe ser provista de manera efectiva; por tanto, en este tipo de casos la regulación no debe conformarse con establecer reglas laxas o inexactas que dejen un amplio margen a los actores, de manera que terminen siendo ineficaces los esfuerzos del regulador para que se cumplan estas aspiraciones constitucionales.

La Constitución habla del derecho a la intimidad y a la privacidad de las personas en su artículo 44, mediante el cual protege el derecho a la intimidad y el honor personal, estableciendo 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. Se reconoce el derecho al honor, al buen nombre y a la propia imagen. El hogar, el domicilio y todo recinto privado de la persona son inviolables.”

La Constitución indica, de manera expresa, que se encuentra vedado a los terceros la injerencia en la vida privada y familiar de las personas y al domicilio, y que se debe garantizar

el respeto de las personas. Vale decir que solo sobre la base de esta premisa inicial, el legislador le ha reconocido múltiples derechos a los ciudadanos.

De la misma manera, el legislador sabiamente ha entrelazado el derecho a la intimidad con el derecho al honor, el cual se extiende más allá del concepto clásico de honor, y aborda, porque así lo indica la Constitución, el derecho al buen nombre y a la propia imagen. Por tanto, se reconoce a los ciudadanos, no solo el derecho que estos tienen a no ser invadidos en su espacio personal, privado o particular, sino además a gozar de un buen nombre e imagen, debiendo el Estado y los demás ciudadanos apartarse de realizar actuaciones que pudiera tener como efecto, directo o indirecto, un menoscabo a ese derecho constitucional al buen nombre.

De este modo, es nuestra opinión que la modificación a la norma para el uso de los servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas que ha sido aprobada por el Consejo Directivo del órgano regulador, es inconsistente con este criterio de eficiencia regulatoria, pues reconoce un horario extendido para la realización de llamadas de cobro de deuda, superior al establecido en la práctica para la jornada laboral ordinaria en la República Dominicana, que oscila entre ocho y seis de la tarde y que, por tanto, permite de facto la realización de este tipo de llamadas en horas concebidas para el descanso, lo que sin duda a nuestro juicio constituye una manera ineficaz de proteger el derecho a la intimidad, lográndose afectar la vida familiar, la tranquilidad y la paz del ciudadano.

Este solo hecho se aparta además de la práctica judicial de notificación de actos, que tiene como hora tope las seis de la tarde (6:00 p.m.), conforme lo dispone el Código de Procedimiento Civil dominicano en materia de ejecuciones. Si bien el fundamento legal de esta prohibición descansa en el derecho común y no en la Ley General de Telecomunicaciones, lo cierto es que constituye el único referente de orden legal que se tiene para determinar las horas y el lugar que el legislador ha considerado apropiadas para poner en conocimiento de particulares actos judiciales o extrajudiciales por parte de un oficial público. Para nosotros, otorgar a terceros licencias superiores que las que el Estado reconoce a oficiales públicos para fines similares, nos parece exorbitante y desproporcionado.

Este mismo razonamiento fue empleado por el Consejo Directivo al aprobar el texto inicial de la norma que fue puesto en consulta para la modificación a su Resolución No. 002-09 y es la fórmula que continuamos suscribiendo. Por tanto, no compartimos la decisión de acoger los pedimentos recibidos por partes interesadas en el proceso de consulta pública, que persiguen permitir el uso de las telecomunicaciones para fines de cobro de deudas pasadas las seis de la tarde (6:00 p.m.) y hasta las ocho de la noche (8:00 p.m.).

Por otra parte, el Estado, como garante de los derechos del ciudadano, ha reconocido una serie de prerrogativas a las personas que se encuentran contenidas en la Constitución Dominicana, dentro de ellas nuestra carta magna ordena a que la Ley determine las condiciones fundamentales para el trabajo, incluyendo la duración máxima de la jornada laboral, los días y horas de descanso, derecho a disfrutar de vacaciones, así como todas las providencias de protección y asistencia del Estado, que se consideren necesarias en favor de sus ciudadanos.

Sin perjuicio de estos derechos de orden constitucional, la reglamentación aprobada ha permitido que se realicen llamadas de cobro de deuda en el lugar de trabajo. Sobre el particular, y no obstante nuestro criterio de que solo permitir estas llamadas podría constituir una injerencia y atentado a derechos fundamentales del trabajador, consagrados en el Código

de Trabajo, consistentes en el derecho a su intimidad y dignidad personal, en tanto cuanto es nuestra convicción que algunas de estas llamadas podrían tener un fin intimidante que prive al trabajador de desempeñar un trabajo de calidad y robe paz, sosiego y tranquilidad a los ciudadanos para el desarrollo de sus actividades productivas, nuestra mayor crítica a la decisión votada ha sido que esta carece de mecanismos que garanticen de manera efectiva la salvaguarda del derecho al honor y al buen nombre de la persona.

Por tanto, la propuesta resulta deficiente al adolecer, reiteramos, de parámetros concretos y obligaciones específicas que permitan fiscalizar que las agencias de cobro de deuda respeten la privacidad del mensaje que daría la entidad que persigue el cobro de una deuda y que obliguen a que estos solo puedan ser recibidos por su destinatario, siendo imposible, con la actual reglamentación, que se controle, por ejemplo, la generación de especulaciones en el ambiente de trabajo de la persona respecto de la cual se solicita el pago de la deuda o situaciones que de algún modo puedan alterar el buen nombre de los ciudadanos que reciban estas llamadas.

Este aspecto concerniente a la falta de capacidad de fiscalización de que las comunicaciones de cobro de deuda sean recibidas de manera efectiva por el destinatario, reiteramos, no es advertido por la reglamentación y podría incidir en el éxito o no de las gestiones de cobro, y del mismo modo, priva al ciudadano de ejercer sus derechos en caso de que se realizara en su contra una gestión de cobro infundada por inexistencia de la deuda. Las situaciones imprevistas por la norma sobre este aspecto, así como las repercusiones que éstas pueden tener nos parecen no haber sido enteramente ponderadas.

El cobro insistente de deudas en el lugar del trabajo amenaza con la estabilidad laboral del ciudadano, pues al recibir éste repetidas llamadas al día, resulta interrumpido en el desempeño de sus tareas por estas gestiones de cobro, lo cual pudiera inclusive revertirse contra el mismo acreedor, en caso de verse afectada la seguridad laboral del ciudadano, y consecuentemente, la capacidad de pagar sus deudas.

Bajo esta situación es nuestra opinión que tampoco se estaría respetando la dignidad humana, la cual se encuentra protegida en el artículo 38 de la Constitución, que establece que “El Estado se fundamenta en el respeto a la dignidad de la persona y se organiza para la protección real y efectiva de los derechos fundamentales que le son inherentes. La dignidad del ser humano es sagrada, innata e inviolable; su respeto y protección constituyen una responsabilidad esencial de los poderes públicos.”

Por todos estos motivos, mantenemos nuestro criterio, reflejado en la Resolución 009-15, que puso en consulta pública la modificación a la normativa que regula el uso de los servicios de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas, de que lo procedente es prohibir las telecomunicaciones para gestión de cobro al lugar del trabajo del deudor.

Al mantener esta postura no estamos apoyando que los ciudadanos incumplan sus compromisos financieros, sino que entendemos que existen otras vías, herramientas y mecanismos para poder lograr incentivar a potenciales deudores a que cumplan con sus obligaciones, sin que para ello deba irrespetarse el horario de descanso o interrumpirse la jornada de trabajo, generando desasosiego, inseguridad laboral o atentando contra derechos constitucionales a la intimidad, honor y al buen nombre.

Estamos totalmente convencidos de que el Estado no puede promover, bajo ninguna circunstancia, actuaciones que sean lesivas a la privacidad y a la intimidad de las personas,

sino todo lo contrario, tiene la obligación de velar y garantizar su pleno ejercicio, y de ese modo, brindar paz a sus ciudadanos para que éstos puedan llevar una vida de plena armonía y de ese modo se garantice la integridad moral de los mismos.

Nelson Guillén Bello,
Miembro del Consejo Directivo, INDOTEL.-

VOTO PARTICULAR DEL MIEMBRO DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL INDOTEL, ROBERTO DESPRADEL, SOBRE LA RESOLUCIÓN QUE APRUEBA LA NORMA PARA EL USO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES PARA FINES DE COBRO DE DEUDAS.

La Constitución dominicana en su artículo 68 señala que existe un compromiso por parte del Estado de garantizar la efectividad de los derechos fundamentales, mediante la instauración 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. También prevé dentro de las garantías de los derechos fundamentales, el debido proceso, el cual supone, entre otros, el derecho de las personas a ser oídas por una jurisdicción independiente e imparcial y donde se garantice la presunción de inocencia.

En el caso de la norma para el uso de los servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobros de deudas aprobada por este Consejo Directivo, permanece sobre ella una potencial inconsistencia relacionada a aspectos de índole operativos.

Como bien expresa la norma, la empresa o entidad que efectúe gestión de cobro, antes de realizar o programar las telecomunicaciones, tiene la obligación de realizar las verificaciones necesarias para confirmar y validar que el medio por el cual se realizarán las telecomunicaciones para estos fines se corresponde con el deudor. En el caso de una cuenta residencial, se deberá confirmar que la misma se encuentra habilitada en la residencia del deudor destinatario. En el caso de líneas móviles, se deberá confirmar que la misma sea utilizada por el deudor o destinatario o que se encuentre a nombre de éste.

En tal sentido, el cambio de número telefónico por parte de los usuarios en nuestro país es frecuente, a pesar de los esfuerzos que ha llevado a cabo el regulador para normar, fomentar y establecer la portabilidad numérica, por tanto es perfectamente posible que se sucedan escenarios en que alguna entidad pudiera discar un número anterior del deudor. Si bien la norma invita a la verificación, no establece elementos de plazos de dicha verificación, pues dichos números telefónicos se basan en datos captados del cliente en espacios de tiempo disímiles, particularmente donde existe recurrencia en las moras.

Esta situación, perfectamente previsible, no se encuentra establecida por la norma, lo que da lugar a que afloren zonas grises de interpretación que conlleven a sancionar actuaciones que han sido realizadas en ausencia de cualquier tipo de voluntad. Desde nuestro modo de ver, esta situación podría ser entendida además como irrazonable, toda vez que obvia la posibilidad de que las empresas puedan incurrir en márgenes mínimos de error.

En ese sentido, tal y como ha sido el criterio sentado por este órgano regulador en decisiones anteriores, el principio de razonabilidad tiene como objeto evitar la arbitrariedad del acto administrativo y constituye un parámetro para el control de los poderes públicos.⁴ El principio de razonabilidad en su conjunto comprende, además el principio de necesidad, la optimización de la eficacia de los derechos en la medida de lo jurídico y fácticamente posible.⁵

Por su parte el principio de proporcionalidad contenido en la Ley 107-13 dispone que las decisiones de la Administración “cuando resulten restrictivas de derechos o supongan un efecto negativo para las personas, habrán de observar el principio de proporcionalidad, de

⁴ MARTINEZ, José Ignacio y ZUNIGA URBINA, Francisco. “El principio de razonabilidad en la jurisprudencia del tribunal constitucional”. *Estudios constitucionales* [online]. 2011, vol.9, n.1, pp. 199-226. ISSN 0718-5200.

⁵ CIANCIARDO, Juan. *Ob. Cit.* Pág. 89.

acuerdo con el cual los límites o restricciones habrán de ser aptos, coherentes y útiles para alcanzar el fin de interés general que se persiga en cada caso; deberán ser necesarios, por no hallarse un medio alternativo menos restrictivo y con igual grado de eficacia en la consecución de la finalidad pública que pretenda obtenerse; y, finalmente, habrán de ser proporcionados en sentido estricto, por generar mayores beneficios para el interés general y los intereses y derechos de los ciudadanos, que perjuicios sobre el derecho o libertad afectado por la medida restrictiva”.

En tal sentido, al momento de la presentación de denuncias o quejas por ante el Centro de Asistencia al Usuario (CAU) del INDOTEL, ante potenciales incumplimientos de esta normativa, en la área anteriormente señalada, el órgano regulador debe actuar bajo los criterios de razonabilidad y proporcionalidad antes descritos.

A la luz de estos criterios y conforme a lo que hemos venido exponiendo, somos de parecer que la norma al no contemplar estos elementos en torno a la verificación, hace que la ejecución de dicha norma pueda devenir en casos de desproporcionalidad que atenten contra la garantía del debido proceso. Elementos que deben ser observados en la operatividad de la misma.

En virtud de todo lo anterior, expreso mi voto particular donde salvo los elementos del artículo cuarto y su vinculación al artículo quinto en los aspectos que se ha planteado, con fundamento a las reservas previamente expresadas.

**Roberto Despradel Catrain,
Miembro del Consejo Directivo, INDOTEL.-**