

# INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL)

## RESOLUCIÓN No. 114-08

**QUE DISPONE EL INICIO DEL PROCESO DE CONSULTA PÚBLICA PARA MODIFICAR LA RESOLUCIÓN NO. 104-02 DEL CONSEJO DIRECTIVO Y ESTABLECER NUEVOS CONTROLES EN TORNO AL USO DE LAS 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, publicada en la Gaceta Oficial No. 9983, reunido válidamente previa convocatoria, dicta la siguiente **RESOLUCION**:

Con motivo de la revisión de las disposiciones contenidas en la Resolución No. 104-02 del Consejo Directivo del **INDOTEL**, que 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.

### **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 Centro de Asistencia a los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones del **INDOTEL** recibe numerosas quejas de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, en relación al sistema de llamadas automáticas, identificado como el sistema de “turbo-cobros”, refiriéndose a la realización de llamadas perturbadoras de manera frecuente o continua, en horas de la noche, durante los fines de semana y días no laborables e incluso a números telefónicos equivocados;
3. La programación y utilización de llamadas a través del sistema “turbo cobros” se realiza mediante el uso de servicios telefónicos y este sistema se ha convertido en algunos casos en un mecanismo entorpecedor de la jornada de descanso y de la paz domestica, razón por la cual corresponde al **INDOTEL** defender y hacer efectivos los derechos de los clientes y usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones dictando los reglamentos pertinentes, haciendo cumplir las obligaciones correspondientes a las partes y en su caso sancionando a quienes no las cumplan, de conformidad con la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98.

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

**CONSIDERANDO:** Que la Constitución de la República Dominicana ha reconocido como finalidad principal del Estado, la protección efectiva de los derechos de la persona y el mantenimiento de los medios que le permitan perfeccionarse progresivamente, dentro de un

orden de libertad individual y de justicia social, compatible con el orden público, el bienestar general y los derechos de todos los ciudadanos;

**CONSIDERANDO:** Que para garantizar la realización de esos fines, el Estado ha fijado, entre otras, normas que establecen la jornada máxima laboral, los días de descanso y vacaciones, así como todas las providencias de protección y asistencia del Estado, que se consideren necesarias en favor de sus ciudadanos;

**CONSIDERANDO:** Que el **INDOTEL** es el órgano con capacidad para aplicar las leyes y dictar la reglamentación en el sector de las telecomunicaciones, en representación del Estado Dominicano;

**CONSIDERANDO:** Que el Centro de Asistencia a los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones del **INDOTEL** ha recibido numerosas quejas de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones en relación al sistema de llamadas automáticas, identificado como el sistema de “turbo-cobros”, refiriéndose a la realización de llamadas perturbadoras de manera frecuente o continua, en horas de la noche, durante los fines de semana y días no laborables e incluso a números telefónicos equivocados;

**CONSIDERANDO:** Que el horario nocturno, así como los fines de semanas y días no laborables, corresponden a parte del importante período de descanso del ser humano;

**CONSIDERANDO:** Que 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 (6:00 a.m.) ni después de las seis de la tarde (6:00 p.m.) ni tampoco los días feriados o declarados no laborables a menos que sea en virtud de permiso del juez en caso de necesidad”*;

**CONSIDERANDO:** Que dentro de las reclamaciones presentadas por los usuarios receptores de llamadas a través del servicio “turbo cobro” ante el Centro de Asistencia al Usuario del **INDOTEL**, un factor común lo constituye el corto intervalo existente entre una telecomunicación y la siguiente;

**CONSIDERANDO:** Que en la República Dominicana la prestación de los servicios de recaudación de valores, utilizando el sistema denominado “turbo cobro” es cada vez es más común;

**CONSIDERANDO:** Que, en tal virtud, 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 es obligación del usuario utilizar los servicios públicos de telecomunicaciones en consonancia con las disposiciones establecidas en el contrato con la prestadoras, así como por las leyes, el orden público y las buenas costumbres, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 1, literal o) del 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 del 2001, modificado por la resolución No. 124-05 del Consejo Directivo del **INDOTEL**, dictada en fecha 25 de agosto de 2005;

**CONSIDERANDO:** Que el artículo 84, letra m), de la Ley No. 153-98, faculta al Consejo Directivo del **INDOTEL** para crear los mecanismos necesarios para regular el sector de las telecomunicaciones y en tal virtud es su atribución dictar normas técnicas sobre las telecomunicaciones y su funcionamiento;

**CONSIDERANDO:** Que, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 103, literal c), de la Ley No.153-98, serán responsables de cometer faltas administrativas, los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, por la mala utilización de dichos servicios, así como de 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”;

**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 de telecomunicaciones, es deber del **INDOTEL** establecer las pautas para determinar en qué consiste el un uso inadecuado de los servicios de telecomunicaciones, tomando en consideración que, de conformidad con lo expuesto anteriormente, el uso inadecuado de un servicio público de telecomunicación constituye una falta leve, conforme a lo dispuesto por la Ley No. 153-98;

**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, 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 de conformidad con lo dispuesto por el artículo 107, literal b) de la Ley No. 153-98, será falta leve, la utilización o prestación indebida de los servicios, que no esté considerada como falta muy grave o grave;

**VISTA:** La Constitución de la Republica Dominicana;

**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 Resolución No. 104-02, dictada por el Consejo Directivo del **INDOTEL** en fecha 12 de diciembre de 2002;

**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 del 2001, modificado por la resolución No. 124-05 del Consejo Directivo del **INDOTEL**, dictada en fecha 25 de agosto de 2005;

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

**RESUELVE:**

**PRIMERO: ORDENAR** el inicio del proceso de consulta pública para modificar la Resolución No. 104-02, dictada por el Consejo Directivo del **INDOTEL** en fecha 12 de diciembre de 2002, 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:

**“NORMA SOBRE EL USO DE DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES  
PARA FINES DE COBRO DE DEUDAS EN LA REPÚBLICA DOMINICANA**

**ARTICULO 1.- DEL HORARIO DE REALIZACIÓN Y CANTIDAD DE  
TELECOMUNICACIONES PERMITIDAS CON FINES DE COBROS DE DEUDAS**

- 1.1 Se considerará como uso inadecuado 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 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, en el periodo de tiempo comprendido de las seis de la tarde (6:00 P.M.) a las seis horas de la mañana (6:00 A.M.) del día siguiente.
- 1.2 La cantidad de telecomunicaciones permitidas por día, se calculará por deudor o destinatario, 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 o mensajes por día.

**ARTICULO 2.- DE LOS DÍAS PERMITIDOS PARA REALIZAR  
TELECOMUNICACIONES CON FINES DE COBROS DE DEUDAS**

Sólo podrán realizarse telecomunicaciones para fines de cobro de deuda, durante los días de lunes a viernes, exceptuando los días festivos o no laborables.

**ARTICULO 3.- LINEAS TELEFONICAS A LAS CUALES SE PUEDEN REALIZAR  
TELECOMUNICACIONES CON FINES DE COBROS DE DEUDAS**

- 3.1 Las telecomunicaciones para fines de cobro, sólo podrán ser efectuadas a líneas telefónicas residenciales o personales, más no así a líneas comerciales o correspondientes a los lugares laborales del deudor.
- 3.2 Sólo podrán realizarse telecomunicaciones con fines de cobro de deudas a líneas comerciales, cuando el deudor sea específicamente el titular de la línea telefónica.

#### **ARTICULO 4.- 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 destinatario del mensaje, el nombre completo del deudor, la finalidad de la telecomunicación, el concepto de la deuda, así como el nombre de la entidad acreedora. Igualmente, deberá suministrarse en el mensaje, el nombre de la persona que maneja el cobro en cuestión, así como los números telefónicos para contacto en caso de necesidad.

**Párrafo:** 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, así como el nombre comercial de la empresa en representación de la cual actúa.

#### **ARTICULO 5.- OBLIGACION DE VERIFICACIÓN**

La empresa o entidad que efectúe cobro a través de llamadas vía el servicio automatizado identificado como “turbo cobro”, antes de programar las telecomunicaciones, deberá realizar las verificaciones necesarias para confirmar que la línea telefónica en la cual se programarán las telecomunicaciones vía el “turbo cobro”, realmente se encuentra habilitada en la residencia del deudor o destinatario. En el caso de líneas móviles, se deberá confirmar que las mismas son utilizadas por el deudor o destinatario.

#### **ARTICULO 6.- SANCIONES**

El uso inadecuado de los servicios de telecomunicaciones al que se refiere la presente Norma, lo que incluye la obligación establecida en el Artículo 5 que precede, tipificará 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.

#### **ARTICULO 7.-DISPOSICIÓN DEROGATORIA**

La presente Resolución modifica la Resolución No. 104-02, aprobada por el Consejo Directivo del **INDOTEL** en fecha doce (12) de mes de diciembre del año dos mil dos (2002), y deja sin efecto cualquier aspecto de la misma que sea contrario a las disposiciones establecidas en ella.

#### **ARTICULO 8.- ENTRADA EN VIGENCIA**

La presente norma entrará en vigencia a los treinta (30) días de su publicación en un periódico de circulación nacional.”

**SEGUNDO: DISPONER** un plazo de treinta (30) días calendarios, contados a partir de la fecha de la publicación 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.

**PARRAFO I:** Los comentarios y las observaciones a los que hace referencia el presente artículo deberán ser depositados en formato papel y 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.

**PARRAFO II:** Vencido el plazo de treinta (30) días establecido en este ordinal "Segundo", no se recibirán más observaciones y no se concederán prórrogas.

**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** la publicación de la presente resolución en un periódico de amplia circulación nacional, en el Boletín Oficial del **INDOTEL** y en la página Web que mantiene el **INDOTEL** en la red de Internet.

Así ha sido aprobada, adoptada y firmada la presente resolución por unanimidad de votos del Consejo Directivo del **Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)**, en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, hoy día diez (10) del mes de junio del año dos mil ocho (2008).

Firmados:

**Dr. José Rafael Vargas**  
Secretario de Estado  
Presidente del Consejo Directivo

*/...continuación de firmas al dorso.../*

**David A. Pérez Taveras**  
Miembro del Consejo Directivo

**Leonel Melo Guerrero**  
Miembro del Consejo Directivo

**Juan Antonio Delgado**  
Miembro del Consejo Directivo

**José Alfredo Rizek V.**  
Director Ejecutivo  
Secretario del Consejo Directivo