

INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL)

RESOLUCIÓN No. 009-15

QUE DISPONE EL INICIO DEL 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”.

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. 002-09 del Consejo Directivo del **INDOTEL**, que aprueba la norma para el uso de los servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deuda.

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. De conformidad con los datos del Centro de Asistencia al Usuario de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones del **INDOTEL** se reciben numerosas quejas de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, en relación al sistema de llamadas automáticas, identificado como “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, muchas de ellas programadas de forma automática, al igual que llamadas realizadas por personas con el fin de gestionar el cobro de deudas.
4. La programación y utilización de llamadas a través del sistema “turbo cobros”, así como otras modalidades utilizadas para la gestión de cobros mediante las telecomunicaciones, tales como facsímiles, mensajería de texto, correos electrónicos y llamadas personales, se han convertido en algunos casos en un mecanismo entorpecedor de la jornada de descanso y de la paz doméstica, 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, el respeto de su dignidad y la obtención de los medios que le permitan perfeccionarse de forma igualitaria, equitativa y progresiva, dentro de un marco de libertad individual y de justicia social, compatibles con el orden público, el bienestar general y los derechos de todos y todas;

CONSIDERANDO: Que asimismo el artículo 44 de la Constitución, establece el derecho a la intimidad, al expresar que *“Toda persona tiene derecho a la intimidad. Se garantiza el respeto y la no injerencia en la vida privada, familiar, el domicilio y la correspondencia del individuo. [...] Por tanto: El hogar, el domicilio y todo recinto privado de la persona son inviolables, salvo en los casos que sean ordenados, de conformidad con la ley, por autoridad judicial competente o en caso de flagrante delito;...”*¹

CONSIDERANDO: Que el uso de las telecomunicaciones para el cobro de deudas de una forma no programada, en lo relativo a las horas, frecuencias y espacios en los que pueden recibirse las mismas, puede constituir una inaceptable injerencia en la intimidad, vida privada, familiar y domicilio;

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

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

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;

¹ Numeral 1 del artículo 44 de la Constitución.

CONSIDERANDO: Que el **INDOTEL** ha recibido numerosas inquietudes y 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;

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 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 del juez en caso de necesidad”*;

CONSIDERANDO: Que es criterio de éste órgano regulador ampararse en la disposición anterior en lo que respecta al uso de las telecomunicaciones para gestión del cobro de deuda, de forma que estas gestiones se realicen hasta las seis de la tarde (6:00 p.m.);

CONSIDERANDO: Que el envío de telecomunicaciones de índole comercial no solicitadas por los usuarios han de tener un mecanismo por el cual este pueda revocar su consentimiento, de lo contrario es inadecuado, sentimiento que recoge el la Ley No. 310-14 que regula el envío de correos electrónicos no solicitados;

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 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 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”, al tiempo que el artículo 106, literal k) de

la Ley No. 153-98 establece que “la comisión en el plazo de un (1) año de dos (2) o más infracciones leves sancionadas mediante resolución definitiva” constituye una falta 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 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;

VISTA: La Constitución de la República Dominicana del 26 de enero de 2010;

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. 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;

**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. 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:

“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) las seis de la tarde (6: 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 residenciales o personales, más no así a líneas comerciales o correspondientes a los lugares laborales del deudor. Sólo podrá realizarse las telecomunicaciones para fines de gestión de cobro de deuda a líneas comerciales cuando se trate de una deuda contraída por el negocio o comercio o en casos en los que la línea telefónica comercial o del lugar de trabajo se encuentren registradas a nombre del usuario a quien estén dirigidas las llamadas de gestión de cobro.

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 número 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 que éste decida 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 no incluir estos mecanismos en las telecomunicaciones para el cobro de deudas, así como la continuación

del envío de los referidos recordatorios una vez el cliente hubiese revocado su consentimiento para la remisión de los referidos recordatorio.

CUARTO: OBLIGACION 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 efectuara 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 de Servicios Públicos de Telecomunicaciones que sea objeto de violación 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 donde se incluya las cantidades de telecomunicaciones recibidas por parte de la empresa gestora de cobros, el número de telecomunicaciones que recibe por día, los horarios en que se produjeron, el nombre del titular de la línea. 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 el listado de llamadas entrantes de los usuarios, el cual deberá estar sellado por la prestadora. Del mismo modo, el usuario 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 treinta (30) días calendario contados a partir 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 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 al Director Ejecutivo 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 al Director Ejecutivo 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 de este 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 dieciocho (18) del mes de febrero del año dos mil quince (2015).

Firmados:

Gedeón Santos
Presidente del Consejo Directivo

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

Nelson Toca

En representación del
Ministro de Economía, Planificación y Desarrollo
Miembro Ex Oficio del Consejo Directivo

Nelson Guillén Bello

Miembro del Consejo Directivo

Roberto Despradel

Miembro del Consejo Directivo

Juan Antonio Delgado

Miembro del Consejo Directivo

Alberty Canela

Director Ejecutivo
Secretario del Consejo Directivo