

INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL)

RESOLUCIÓN No. 010-16

(INCLUYE LAS MODIFICACIONES REALIZADAS POR LA RESOLUCION 019-16).

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.
(Modificado por la resolución 019-16 del Consejo Directivo)

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. **(Modificado por la resolución 019-16 del Consejo Directivo)**

Párrafo II: Podrán realizarse las telecomunicaciones para fines de gestión de cobro de deuda en el lugar de trabajo del deudor, siempre que las mismas sean llamadas personalizadas, de persona a persona, y de manera directa. No obstante, el deudor tiene la opción de desautorizar a las empresas a llamar a su lugar de trabajo cuando considere que esto atenta contra su estabilidad o seguridad laboral. El deudor puede requerir la desautorización de manera verbal o por escrito. Hecha la notificación, el cobrador o acreedor deberá desistir de llamar al lugar de trabajo y el deudor deberá proporcionar otro mecanismo de telecomunicación para contactarlo, como alternativa. **(Modificado por la resolución 019-16 del Consejo Directivo)**

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.” **(Modificado por la resolución 019-16 del Consejo Directivo)**

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.”

OCTAVO: EL INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL) publicará mensualmente en su página web las estadísticas, desagregadas por empresa, en las que se señale la cantidad de reclamaciones recibidas por el **INDOTEL**, por concepto de uso de telecomunicaciones para fines de cobro de forma indebida. **(Integrado por la resolución 019-16 del Consejo Directivo)**

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 afloran 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.¹ 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 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.-**

¹ 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.