

INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL)

RESOLUCION No. 002-09

QUE MODIFICA LA RESOLUCIÓN NO. 104-02 DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL INDOTEL Y APRUEBA LA NUEVA “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 presente **RESOLUCIÓN**:

Con motivo del **proceso de consulta pública** dispuesto por la Resolución No.114-08 del Consejo Directivo, para modificar la Resolución No. 104-02, y establecer nuevos controles en torno al uso de las telecomunicaciones para fines de cobro de deudas.

Antecedentes.-

1. En cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 93 de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, el día diez (10) del mes de junio del año dos mil ocho (2008), el Consejo Directivo del **INDOTEL** dictó la Resolución No. 114-08, que ordenó el inicio del proceso de Consulta Pública para modificar la Resolución No. 104-02 y establecer nuevos controles en torno al uso de las telecomunicaciones para fines de cobro de deuda”, cuyo dispositivo reza, textualmente, de la siguiente manera:

“**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 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 calendario, 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**.”

2. La referida Resolución No. 114-08 fue publicada el día diecisiete (17) de julio del año dos mil ocho (2008), en el periódico “**El Caribe**”, disponiendo la misma un plazo de treinta (30) días calendario, contados a partir de su publicación, para que los interesados presentasen las observaciones, comentarios o sugerencias que estimaran pertinentes en relación con el proyecto de norma de que se trata;

3. Con fecha cinco (5) de agosto del año dos mil ocho (2008), la oficina **COLECTORES LEGALES**, por medio de su Gerente General, Licenciada Elizabeth Peña, presentó formalmente sus comentarios y observaciones sobre a la Resolución No. 114-08;

4. El día catorce (14) de agosto del año dos mil ocho (2008), la **ASOCIACIÓN DE BANCOS DE AHORRO Y CRÉDITO Y CORPORACIONES DE CRÉDITO, INC., (ABANCOR)**, por intermedio de su Vicepresidente y su Director Ejecutivo, señores Nicolás Benito y Cándido I. Gómez, respectivamente, presentaron formalmente sus comentarios y observaciones a la referida Resolución No. 114-08;

5. Con fecha quince (15) de agosto del año dos mil ocho (2008), la concesionaria **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, C. POR A.**, presentó formalmente sus comentarios y observaciones a la Resolución No. 114-08;

6. El día quince (15) de agosto del año dos mil ocho (2008), la **ASOCIACIÓN DE BANCOS COMERCIALES DE LA REPÚBLICA DOMINICANA (ABA)**, por intermedio de su Presidente Ejecutivo, señor José Manuel López Valdés, presentó formalmente sus comentarios y observaciones a la referida Resolución No. 114-08;

7. Con fecha dieciocho (18) de agosto del año dos mil ocho (2008), la oficina **SERVICOBROS**, por medio de su Director Legal, señor Edgar Tiburcio, presentó formalmente sus comentarios y observaciones a la indicada Resolución No. 114-08;

8. De igual modo, el día dieciocho (18) de agosto del año dos mil ocho (2008), la concesionaria **ORANGE DOMINICANA, S.A.**, por medio de su Directora Legal y Regulatorio, Doctora Rosa María Cabreja Velazquez, presentó formalmente sus comentarios y observaciones a la Resolución No. 114-08;

9. Con fecha dieciocho (18) de agosto del año dos mil ocho (2008), el **AYUNTAMIENTO DEL DISTRITO NACIONAL**, por medio de su Consultor Jurídico, Doctor Joaquín López Santos, presentó formalmente sus comentarios y observaciones a la Resolución No. 114-08;

10. Posteriormente, el día veinticinco (25) de agosto del año dos mil ocho (2008), la **CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO (CAASD)**, por intermedio de su Asesora Legal, Dra. Ana Julia Castillo Grullón, presentó formalmente sus comentarios y observaciones a la Resolución No. 114-08;

11. Con fecha veintiséis (26) de agosto del año dos mil ocho (2008), la oficina **GM CONSULTORES LEGALES**, por medio de los Licenciados Giovanna Melo González y Néstor A. Contín Steinemann, presentaron formalmente sus comentarios y observaciones sobre el contenido de la Resolución No. 114-08;

12. El día veintisiete (27) de noviembre del año dos mil ocho (2008), mediante publicación realizada en el periódico "**Hoy**", el Consejo Directivo del **INDOTEL** convocó a todos los interesados a participar en una audiencia pública, con el fin de que los mismos tuvieran la oportunidad de exponer ante dicho Consejo sus comentarios a la Resolución No.114-08, que dispuso el inicio del proceso de Consulta Pública para modificar la Resolución 104-02 y establecer nuevos controles en torno al uso de las telecomunicaciones para fines de cobro de deudas, conforme los lineamientos y parámetros establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, para los casos en que los posibles interesados sean de carácter indeterminado;

13. Con fecha tres (3) de diciembre del año dos mil ocho (2008), fue celebrada en la sede del **INDOTEL** la audiencia pública previamente indicada, en la que ejercieron su derecho de participación representantes de **SERVICOBROS**, **ORANGE DOMINICANA** y **CODETEL**, quienes presentaron verbalmente sus comentarios sobre el documento puesto en consulta por el **INDOTEL**; circunscribiéndose los mismos, esencialmente, a las observaciones presentadas de manera escrita por la mayoría de ellas ante el ente regulador de las telecomunicaciones, todo lo cual consta en los soportes audiovisuales levantados con ocasión de dicha audiencia.

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

CONSIDERANDO: Que el Consejo Directivo del **INDOTEL** tiene la obligación de ponderar los diversos comentarios que ha recibido con ocasión de la puesta en consulta pública de la "Norma sobre el uso de los Servicios de Telecomunicaciones para fines de cobro de deudas en la Republica Dominicana", contenida en la Resolución No.114-08 de este organismo colegiado, dictada con fecha diez (10) de junio de dos mil ocho (2008);

CONSIDERANDO: Que de conformidad con la letra “i” del artículo 78 de la Ley General de Telecomunicaciones, el **INDOTEL** tiene la potestad de dictar reglamentos y normas de alcance general y particular, dentro del marco de su competencia;

CONSIDERANDO: Que, de acuerdo a lo dispuesto por el literal “b” del artículo 84 de la Ley No. 153-98, corresponde a este Consejo Directivo la facultad de tomar cuantas decisiones sean necesarias para regular el sector de las telecomunicaciones, teniendo entre sus atribuciones la de dictar reglamentos de alcance general y normas de alcance particular, siempre dentro de las atribuciones y competencias fijadas por la presente Ley y respetando el criterio consultivo de las empresas prestadoras de los diversos servicios públicos regulados y de sus usuarios;

CONSIDERANDO: Que durante el período de consulta pública habilitado por este Consejo Directivo, a los fines de recibir los comentarios de los posibles interesados en las disposiciones de la indicada norma regulatoria de alcance general, según lo dispuesto por el artículo 93 de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, fueron recibidos los comentarios que serán analizados en el cuerpo de la presente resolución;

CONSIDERANDO: Que, en tal virtud, el Consejo Directivo del **INDOTEL**, en cumplimiento del mandato expreso del artículo 93.1 antes indicado, se abocará al análisis de los comentarios y observaciones formulados por las entidades **COLECTORES LEGALES, ASOCIACIÓN DE BANCOS DE AHORRO Y CRÉDITO Y CORPORACIONES DE CRÉDITO, INC., (ABANCOR), CODETEL, ASOCIACIÓN DE BANCOS COMERCIALES DE LA REPÚBLICA DOMINICANA (ABA), SERVICOBROS, ORANGE DOMINICANA, AYUNTAMIENTO DEL DISTRITO NACIONAL, CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO (CAASD) y G M CONSULTORES LEGALES**, sobre la norma puesta en consulta pública por Resolución No. 114-08, cuyas opiniones no son vinculantes para este órgano regulador, conforme lo dispone el artículo 93.2 de la Ley No.153-98;

CONSIDERANDO: Que, en atención a este criterio, el Consejo Directivo procedió a evaluar los comentarios, observaciones y posiciones propuestas por las distintas instituciones que ejercieron el derecho a opinar sobre la norma puesta en consulta pública, y ponderó la pertinencia de acoger en el texto de la norma a ser dictada por esta resolución, algunas de las recomendaciones efectuadas durante el referido proceso, conforme lo que se indicará más adelante en la presente resolución;

CONSIDERANDO: Que, en cuanto el artículo 1.1., se presentaron los siguientes comentarios, en lo que respecta a la cantidad de telecomunicaciones a ser permitidas:

- **Servicobros:** “Que debe realizarse la diferencia entre llamadas automatizadas y las personalizadas”;
- **G M Consultores Legales:** “Que la cantidad de telecomunicaciones permitidas por día debe ser calculada por la cantidad de productos que el deudor o destinatario posea en cada institución de crédito, ya que los servicios ofrecidos por estas entidades se encuentran manejados y monitoreados por diferentes áreas, haciendo casi imposible que un sólo departamento conozca sobre todas las deudas que posee una persona”;
- **Ayuntamiento del Distrito Nacional:** “Recomiendan un máximo de siete llamadas, conservándose el intervalo menor en el que no pueden ser realizadas, propuesto en la resolución”;

- **Orange Dominicana:** “Considera prudente que se establezca como límite la realización de máximo cinco (5) telecomunicaciones por día, a los fines de hacer un uso adecuado de las telecomunicaciones y preservar la tranquilidad de los receptores, por lo que de ser aprobada definitivamente esta norma, procederíamos a revisar nuestras programaciones para asegurar el cumplimiento a la misma”;

CONSIDERANDO: Que, sobre el mismo artículo 1.1, respecto al horario de realización de las telecomunicaciones permitidas con fines de cobro de deudas, las entidades **SERVICOBROS, ASOCIACIÓN DE BANCOS COMERCIALES DE LA REPÚBLICA DOMINICANA (ABA), COLECTORES LEGALES, ASOCIACIÓN DE BANCOS DE AHORROS Y CRÉDITOS Y CORPORACIONES DE CRÉDITOS (ABACORD)** y las prestadoras de servicios de telecomunicaciones **CODETEL y ORANGE**, realizaron comentarios en el siguiente sentido:

Proponen no reducir el horario establecido en la resolución vigente para la realización o programación de telecomunicaciones automatizadas para fines de cobro de deudas, ya que de cambiarse como plantea la propuesta actual, resultaría para las empresas en un aumento de sus cuentas incobrables y de pérdida de clientes por la poca oportunidad de localizarlos como llamada recordatoria para el pago de su deuda, por lo que sugieren que se mantenga el horario que se encuentra vigente, o sea que la realización de dichas llamadas puedan ser efectuadas desde las seis de la mañana (6:00 a. m.) a las nueve de la noche (9:00 p. m.);

CONSIDERANDO: Que en relación con el artículo 1, respecto al horario establecido, para la realización y/o programación de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas, este Consejo Directivo ha ponderado que, con la finalidad de no obstaculizar el procedimiento o gestión de cobros realizada por las instituciones destinadas a tales fines, pero sin descuidar la protección de los derechos de los usuarios que la ley le asigna, acogerá, parcialmente, lo planteado por las entidades que se pronunciaron a favor de un horario más extenso al puesto en consulta pública en el proyecto de norma, por lo que en el dispositivo de la presente resolución se efectuarán modificaciones al respecto; .

CONSIDERANDO: Que sobre el artículo 2, acerca de los días permitidos para realizar telecomunicaciones con fines de cobro de deudas, las entidades **SERVICOBROS, ASOCIACIÓN DE BANCOS COMERCIALES DE LA REPÚBLICA DOMINICANA (ABA), COLECTORES LEGALES, ASOCIACIÓN DE BANCOS DE AHORROS Y CRÉDITOS Y CORPORACIONES DE CRÉDITOS (ABACORD), G M CONSULTORES LEGALES, CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO (CAASD), AYUNTAMIENTO DEL DISTRITO NACIONAL** y las empresas de telecomunicaciones **CODETEL y ORANGE**, realizaron comentarios en el siguiente tenor:

Que sobre los días permitidos para realizar telecomunicaciones automatizadas con fines de cobro de deudas, sea incluido el día sábado, en virtud de que el mismo es considerado como día laborable según lo establece nuestro Código de Trabajo, en su artículo 147.

CONSIDERANDO: Que sobre la inclusión del día **sábado** dentro del horario permitido para realizar telecomunicaciones automatizadas con fines de cobro de deudas, el Consejo Directivo ha decidido acoger los comentarios realizados, en virtud de que el artículo 147 del Código de Trabajo de la República Dominicana establece que la jornada semanal de trabajo terminará a

las doce horas meridiano del día sábado, procediéndose a efectuar las modificaciones en este sentido en la norma a dictarse, en el dispositivo de la presente resolución;

CONSIDERANDO: Que en relación con el artículo 3, sobre las líneas telefónicas a las cuales se pueden realizar telecomunicaciones automatizadas con fines de cobro de deudas, las entidades **SERVICOBROS, ASOCIACIÓN DE BANCOS COMERCIALES DE LA REPÚBLICA DOMINICANA (ABA), COLECTORES LEGALES, ASOCIACIÓN DE BANCOS DE AHORROS Y CRÉDITOS Y CORPORACIONES DE CRÉDITOS (ABACORD), CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO (CAASD), GM CONSULTORES LEGALES, AYUNTAMIENTO DEL DISTRITO NACIONAL** y las empresas de telecomunicaciones **CODETEL** y **ORANGE**, realizaron observaciones en el siguiente orden:

Que se permita realizar llamadas con fines de cobro al deudor en su lugar de trabajo. Primero por entender que es una información que al momento del usuario contratar su servicio suministra de forma voluntaria y segundo porque normalmente el usuario se encuentra en su lugar de trabajo durante el horario permitido para realizar este tipo de llamadas. Sugieren la modificación en el sentido de que sean permitidas las llamadas personalizadas en el lugar de trabajo del deudor.

CONSIDERANDO: Que, en cuanto a las líneas telefónicas a las cuales se pueden realizar telecomunicaciones automatizadas con fines de cobro de deudas, el Consejo Directivo ha decidido acoger con modificaciones las sugerencias planteadas, en virtud de las múltiples denuncias realizadas por usuarios propietarios de negocios, basadas en la recepción de llamadas automatizadas para cobro a empleados o en ocasiones a ex empleados, indicando la congestión de sus centrales telefónicas y a su vez, la perturbación del desempeño laboral de sus establecimientos, por lo que en la parte dispositiva de la presente resolución se realizarán las modificaciones correspondientes, para permitir la realización de llamadas personalizadas para fines de cobro, en líneas comerciales o correspondientes a los lugares laborales del deudor, siempre que sean realizadas de manera directa por un recurso humano, es decir llamada de persona a persona;

CONSIDERANDO: Que en relación con lo propuesto por la oficina **G M CONSULTORES LEGALES** en cuanto a que los deudores puedan ser localizados en las líneas telefónicas informadas por los mismos a la hora de solicitar productos y servicios a las instituciones, así como también que puedan ser utilizadas las líneas telefónicas que se encuentren asociadas con el deudor en los centros de información crediticia, el Consejo Directivo del **INDOTEL** no acogerá dicha propuesta, en virtud de que, a juicio de este, resultaría violatoria al derecho a la privacidad y contribuiría a entorpecer la tranquilidad de personas ajenas a la deuda que se trate;

CONSIDERANDO: Que en relación con el artículo 4 sobre el suministro de información, la prestadora de servicio de telecomunicaciones **ORANGE**, expresó lo siguiente:

“Respecto a la obligación contenida en este artículo, Orange Dominicana no presenta ningún inconveniente para dar cumplimiento al suministro de toda la información, en el caso de contacto directo del oficial de cobros con el cliente, la cual siempre se hace acompañada de SMS, y de mensajes automatizados programados.

Sin embargo, en cuanto al mensaje automatizado VRS Call, tendríamos que modificarlo para agregar los datos que actualmente no contiene: nombre del cliente y nombre de la persona que maneja el cobro en cuestión. La aplicación debería tener la capacidad de leer la información y transformarla en voz. Actualmente sólo se reproduce un mensaje fijo estándar sin la personalización requerida en la presente norma.

Los técnicos han hecho un análisis y lograr lo anterior conllevaría una inversión en dinero para el reemplazo total de la plataforma, la contratación del suplidor que haría dicho trabajo, tiempo y entrenamiento del personal”.

CONSIDERANDO: Que sobre el ismo artículo 4, la **CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO (CAASD)**, expuso el siguiente comentario:

“Para el caso de la telefonía fija o celular es mucho más fácil tener el nombre del titular del servicio, pero en el caso del servicio de agua, el cliente no apertura un nuevo contrato al momento de habitar una vivienda, ya que se encuentra con el servicio en ella, por lo tanto el nombre de la persona que es responsable de pagar el servicio, puede no coincidir con el nombre de la persona que identifica el contrato que está en la institución, sobre todo en este tipo de servicio, la deuda queda en el inmueble y no a cargo de la persona a quien se le emite la factura de cobro.”

CONSIDERANDO: Que este Consejo Directivo, luego de ponderar los comentarios que venimos de citar, entiende que no procede acoger los mismos, en virtud de que lo contemplado en la versión de la norma sometida al proceso de consulta pública favorece al procedimiento de cobro, ya que al suministrar tales informaciones, el contacto entre el usuario y la entidad encargada de gestionar el cobro se tornaría más eficaz, claro y rápido, al tiempo que ante cualquier inconveniente, el usuario dispondrá de información suficiente y oportuna para iniciar la investigación que se entienda de lugar;

CONSIDERANDO: Que finalmente, con respecto al artículo 5 sobre la obligación de verificación, las entidades **Servicobros**, **Asociación de Bancos Comerciales de la República Dominicana (ABA)**, **Asociación de Bancos de Ahorros y Créditos y Corporaciones de Créditos (ABACORD)**, **Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo (CAASD)**, **G M Consultores Legales** y **ORANGE**, realizaron los siguientes comentarios:

- **Servicobros:** *“En principio, se debe confiar en los teléfonos suministrados por los propios deudores o clientes, pues en caso de algún cambio, estos están en la obligación de notificar dicha información.*

Es importante señalar que los créditos otorgados por las instituciones financieras se manejan de forma masiva, y el uso de la tecnología ha permitido que las personas puedan acceder a un crédito rápido y fácil, por lo que no puede ser visto como algo negativo el uso de esa misma tecnología para las llamadas automáticas”.

- **Asociación de Bancos Comerciales de la República Dominicana (ABA) y Asociación de Bancos de Ahorros y Créditos y Corporaciones de Créditos (ABACORD):** *“sobre este artículo, es importante señalar que al momento de la*

programación de llamadas automatizadas para el cobro de deudas, los datos utilizados son precisamente los provistos por el mismo deudor al momento de contratar el producto en cuestión, quien además tiene la obligación contractual de mantener informada a la entidad acreedora de cualquier cambio en dicha información.

Aunque las entidades de intermediación financiera regularmente realizan operativos para la actualización de los datos de sus clientes, resulta irrazonable establecer por cuenta de estas la obligación de verificar previamente al inicio del proceso de cobro los datos provistos por el cliente, ya que reiteramos que es éste último quien tiene la obligación contractual de actualizar sus datos cuando ocurra algún cambio. Más aun, sería injusto atribuirle una falta a un acreedor que programe llamadas a un número de teléfono que fue dado por el deudor bajo fe de juramento como su número de contacto.

En cuanto a la falta leve el **INDOTEL** debe establecer un procedimiento sobre las mismas, ya que la Resolución debe especificar cuando aplica una falta leve. Entendemos que este punto no debe quedar suelto y se debe establecer un procedimiento y plazos de corrección, y a falta de cumplimiento de estos plazos se aplique dicha sanción.

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 programaran las telecomunicaciones vía el "turbo cobro", se corresponde a la declarada por el deudor como la que se encuentra habilitada en su residencia. En el caso de líneas móviles, se deberá confirmar que las mismas son las que el deudor ha declarado que utiliza.

PARRAFO: Las empresas o entidades que efectúen el cobro deberán habilitar los mecanismos necesarios para que los deudores puedan actualizar los datos sobre sus números telefónicos de contacto, así como para tramitar las solicitudes de desprogramación de llamadas cuando se constate que estas se están realizando a líneas telefónicas que no corresponden al deudor o destinatario.

- **Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo (CAASD)**: “Es importante mencionar que los números telefónicos que son utilizados para las llamadas referidas como “TURBO COBRO”, son los números entregados por los usuarios del servicio. Bajo este esquema, AAA Dominicana, se asegura que el teléfono incluido dentro de las llamadas automáticas, son claramente del usuario al cual se le está realizando la gestión”.
- **G M Consultores Legales**: “es importante señalar en este punto, que la empresa o entidad ha utilizado para estos fines los datos que han sido suministrados por los mismos clientes, por lo que en caso de que se realice alguna modificación, éstos deben notificarlo a la entidad acreedora; igualmente dicha entidad deberá crear instrumentos o vías mediante las cuales los clientes pueden actualizar sus datos periódicamente.
- **Orange Dominicana**: “Con relación a este tema proponemos que el último párrafo sea eliminado, en razón de que el deudor frente a una prestadora de

servicios de telecomunicaciones móviles, por concepto de un servicio brindado y no pagado, debe presumirse siempre que es aquella persona quien ha firmado el contrato de servicios, y en consecuencia ha quedado obligada al pago del mismo, ya que para la cesión de derechos a un tercero, debe existir una aprobación previa por parte de la prestadora para dicho cambio de titular.

Los mensajes VRS Call y los turbo cobros, sólo se programan a los números de líneas móviles que se encuentran a nombre del deudor, lo cual no implica necesariamente que sea él mismo quien las utilice, sin embargo es la persona legalmente responsable frente a la prestadora.”

CONSIDERANDO: Que de colocarse el denominado “turbo cobro” sin previa verificación y de haberse efectuado un cambio de usuario de la línea que se trate, se estaría afectando a terceros respecto a la deuda, en vista de que números de teléfonos declarados por usuarios al momento de presentar una solicitud de crédito, al cabo del tiempo pudiesen pertenecer a otros, como resultado de diversas razones tales como cambio de domicilio, pérdida de la línea por falta de pago o cualquier otra causa, cancelación voluntaria del servicio, traspaso de línea, entre otras; que, en tal virtud, este Consejo Directivo ha ponderado la pertinencia de que se mantenga en la versión final de la norma, lo establecido al respecto en el proceso de consulta pública de que se trata;

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 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;

CONSIDERANDO: Que concluido el proceso de consulta pública de la presente norma de alcance general 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 Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, promulgada el 27 de mayo de 1998, Gaceta Oficial No. 9983;

VISTA: La Resolución No. 114-08, del diez (10) de junio del año dos mil ocho (2008), que dispone el inicio del proceso de consulta pública para modificar la Resolución No. 104-02 y establecer nuevos controles en torno al uso de las telecomunicaciones para fines de cobro de deudas;

VISTA: La publicación de la Resolución No. 114-08, realizada en el periódico “El Caribe”, en su edición de fecha 17 de julio de 2008;

VISTOS: Los escritos presentados por las entidades **COLECTORES LEGALES, ASOCIACIÓN DE BANCOS DE AHORRO Y CRÉDITO Y CORPORACIONES DE CRÉDITO, INC., (ABANCOR), COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, C. POR A., ASOCIACIÓN DE BANCOS COMERCIALES DE LA REPÚBLICA DOMINICANA (ABA), SERVICOBROS, ORANGE DOMINICANA, S.A., AYUNTAMIENTO DEL DISTRITO NACIONAL, CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO (CAASD)**

y **G M CONSULTORES LEGALES**, con ocasión del proceso de consulta pública dispuesto por la Resolución No. 114-08;

VISTA: La publicación realizada en el periódico “**Hoy**” en su edición del veintisiete (27) de noviembre del 2008, sobre la convocatoria a asistir a la audiencia pública;

OIDAS: Las exposiciones realizadas por los representantes de **SERVICOBROS, ORANGE DOMINICANA, S.A.** y **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, C. POR A.**, durante la audiencia pública celebrada por el Consejo Directivo del **INDOTEL**, el día tres (3) de diciembre del año dos mil ocho (2008), como mecanismo de consulta alternativo para permitir a los interesados exponer ante el indicado Consejo Directivo sus comentarios relacionados con la propuesta de la “**NORMA PARA EL USO DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DE TELECOMUNICACIONES PARA FINES DE COBRO DE DEUDAS**”;

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

RESUELVE:

PRIMERO: ACOGER, parcialmente, los comentarios presentados por las entidades y empresas concesionarias de servicios públicos de telecomunicaciones **COLECTORES LEGALES, ASOCIACIÓN DE BANCOS DE AHORRO Y CRÉDITO Y CORPORACIONES DE CRÉDITO, INC., (ABANCOR), COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, C. POR A., ASOCIACIÓN DE BANCOS COMERCIALES DE LA REPÚBLICA DOMINICANA (ABA), SERVICOBROS, ORANGE DOMINICANA, S.A., AYUNTAMIENTO DEL DISTRITO NACIONAL, CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO (CAASD) y G M CONSULTORES LEGALES**, conforme a lo que ha sido indicado en el texto de esta resolución, con ocasión del proceso de consulta pública iniciado por la Resolución No. 114-08 de este Consejo Directivo, para modificar la Resolución No. 104-02; **DISPONIENDO** la integración de todos los cambios señalados en el cuerpo de la presente resolución en la versión definitiva de la nueva “**NORMA PARA EL USO DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DE TELECOMUNICACIONES PARA FINES DE COBRO DE DEUDAS**”, que se aprueba mediante este documento.

SEGUNDO: MODIFICAR la Resolución No. 104-02 del Consejo Directivo del **INDOTEL**, y, en consecuencia, **DICTAR** la “**NORMA PARA EL USO DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DE TELECOMUNICACIONES PARA FINES DE COBRO DE DEUDAS**”, cuyo texto íntegro se transcribe a continuación:

“NORMA PARA EL USO DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DE TELECOMUNICACIONES PARA FINES DE COBRO DE DEUDAS.

PRIMERO: DEL HORARIO DE REALIZACIÓN Y CANTIDAD DE TELECOMUNICACIONES PERMITIDAS CON FINES DE COBRO DE DEUDA.

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 entre las ocho de la noche (8:00 p. m.) y las siete horas de la mañana (7:00 a. m.) del día siguiente.

Párrafo: La cantidad de telecomunicaciones automatizadas 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 o mensajes 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: DE LOS DIAS PERMITIDOS PARA REALIZAR TELECOMUNICACIONES CON FINES DE COBRO DE DEUDA.

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

Párrafo: Los sábados las llamadas automatizadas sólo podrán realizarse durante el horario comprendido entre las nueve de la mañana (9:00 a.m.) y la una de la tarde (1:00 p. m.).

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

La programación de telecomunicaciones a través del sistema automático identificado como turbo cobro o llamadas automatizadas, sólo podrán ser efectuadas a líneas telefónicas residenciales o personales, más no así a líneas comerciales o correspondientes a los lugares laborales del deudor. Sin embargo se permitirá la realización de llamadas personalizadas, para fines de cobro en líneas comerciales o correspondientes a los lugares laborales del deudor, siempre que sean realizadas de manera directa por un recurso humano, es decir llamada de persona a persona.

Párrafo: Sólo podrá realizarse la programación de telecomunicaciones a través del sistema automatizado como turbo cobro a líneas comerciales, cuando el deudor sea específicamente el titular de la línea telefónica.

CUARTO: SUMINISTRO DE INFORMACIÓN.

La entidad que utilice los servicios de telecomunicaciones como instrumento para perseguir el pago de deuda, 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 comercial y los números telefónicos de la entidad acreedora.

Párrafo: En caso de que el proceso de recuperación de los valores adeudados sea manejado por una entidad externa a la acreedora, el mensaje de cobro deberá especificar, 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 de contactos, como el nombre comercial y los números telefónicos de la empresa en representación de la cual actúa.

QUINTO: OBLIGACION DE VERIFICACIÓN.

Antes de programar el servicio de cobro automatizado identificado como "turbo cobro", se deberán realizar las verificaciones necesarias para confirmar que la línea telefónica hacia la cual se programarán las telecomunicaciones, se encuentra habilitada en el domicilio del deudor o destinatario. En el caso de líneas telefónicas móviles, se deberá confirmar que las mismas son utilizadas por el deudor o destinatario.

PARRAFO. Para tales fines se 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.

SEXTO. SANCIONES:

El uso inadecuado 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.

SEPTIMO: DEROGACIONES.

La presente Resolución deja sin efecto la Resolución No. 104-02, aprobada por el Consejo Directivo del **INDOTEL**, CON fecha doce (12) de mes de diciembre del año dos mil dos (2002), y deja sin efecto cualquier otra disposición o medida que le sea contraria.

OCTAVO: 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.

TERCERO: ORDENAR la publicación de esta resolución, contentiva de la **“NORMA PARA EL USO DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DE TELECOMUNICACIONES PARA FINES DE COBRO DE DEUDAS”**, en un periódico de amplia circulación nacional y en la página informativa que mantiene esta institución en la Internet.

Así ha sido aprobada, adoptada y firmada la presente resolución a unanimidad de votos por el Consejo Directivo del **Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)**, en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, hoy día cinco (5) del mes de febrero del año dos mil nueve (2009).

Firmados:

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

José Alfredo Rizek V.
En representación del Secretario de Estado
de Economía, Planificación y Desarrollo,
Miembro ex officio del Consejo Directivo

Leonel Melo Guerrero
Miembro del Consejo Directivo

.../Continuación de Firmas al Dorso/...

David A. Pérez Taveras
Miembro del Consejo Directivo

Juan Antonio Delgado
Miembro del Consejo Directivo

Joelle Exarhakos Casasnovas
Directora Ejecutiva
Secretaria del Consejo Directivo