

ASOCIACIÓN DE BANCOS COMERCIALES DE LA REPÚBLICA DOMINICANA, INC. (ABA)

DIRECCIÓN LEGAL

OBSERVACIONES PRINCIPALES AL PROYECTO DE RESOLUCIÓN NO. 009-15 DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL INDOTEL  
QUE PROCURA MODIFICAR LA RESOLUCIÓN NO. 002-09 SOBRE EL USO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE  
TELECOMUNICACIONES PARA FINES DE COBRO DE DEUDAS

Santo Domingo, Distrito Nacional  
14 de julio de 2015

OBSERVACIONES AL PROYECTO DE RESOLUCIÓN NO. 009-15 DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL INDOTEL  
QUE PROCURA MODIFICAR LA RESOLUCIÓN NO. 002-09 SOBRE EL USO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES  
PARA FINES DE COBRO DE DEUDAS

(ABA: Sombrado y en color Amarillo señalamos las modificaciones y novedades que contempla el Proyecto de Modificación).

<p>RESOLUCIÓN NO. 002-09 DEL CONSEJO DIRECTIVO INDOTEL, SOBRE LA “NORMA PARA EL USO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES PARA FINES DE COBRO DE DEUDAS”.</p>	<p>RESOLUCIÓN NO. 009-15 QUE PROCURA MODIFICAR LA RESOLUCIÓN NO. 002-09 DEL CONSEJO DIRECTIVO INDOTEL, SOBRE LA “NORMA PARA EL USO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES PARA FINES DE COBRO DE DEUDAS”.</p>	<p>PROPUESTAS DE ABA A LA RESOLUCIÓN NO. 009-15 QUE PROCURA MODIFICAR LA RESOLUCIÓN NO. 002-09 DEL CONSEJO DIRECTIVO INDOTEL, SOBRE LA “NORMA PARA EL USO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES PARA FINES DE COBRO DE DEUDAS”.</p>
<p><b>PRIMERO: DEL HORARIO DE REALIZACIÓN Y CANTIDAD DE TELECOMUNICACIONES PERMITIDAS CON FINES DE COBRO DE DEUDA.</b> 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.</p> <p><b>Párrafo:</b> La cantidad de telecomunicaciones automatizadas permitidas por día, se calculará por</p>	<p><b>PRIMERO: DEL HORARIO DE REALIZACIÓN Y CANTIDAD DE TELECOMUNICACIONES PERMITIDAS CON FINES DE COBROS DE DEUDAS.</b> 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 <b>las siete de la mañana (7:00 A.M) las seis de la tarde (6: 00 P.M.) de lunes a viernes</b>, 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.).</p>	

OBSERVACIONES AL PROYECTO DE RESOLUCIÓN NO. 009-15 DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL INDOTEL  
QUE PROCURA MODIFICAR LA RESOLUCIÓN NO. 002-09 SOBRE EL USO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES  
PARA FINES DE COBRO DE DEUDAS

(ABA: Sombrado y en color Amarillo señalamos las modificaciones y novedades que contempla el Proyecto de Modificación).

<p>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.</p>	<p><b>Párrafo I:</b> Los días feriados o no laborables no se podrán realizar gestión de cobros mediante telecomunicaciones personalizadas o automatizadas.</p> <p><b>Párrafo II:</b> 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.</p>	
<p><b>SEGUNDO: DE LOS DIAS PERMITIDOS PARA REALIZAR TELECOMUNICACIONES CON FINES DE COBRO DE DEUDA.</b></p> <p>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.</p> <p><b>Párrafo:</b> 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.).</p>		

OBSERVACIONES AL PROYECTO DE RESOLUCIÓN NO. 009-15 DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL INDOTEL  
QUE PROCURA MODIFICAR LA RESOLUCIÓN NO. 002-09 SOBRE EL USO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES  
PARA FINES DE COBRO DE DEUDAS

(ABA: Sombrado y en color Amarillo señalamos las modificaciones y novedades que contempla el Proyecto de Modificación).

<p><b>TERCERO: LÍNEAS TELEFÓNICAS A LAS CUALES SE PUEDEN REALIZAR TELECOMUNICACIONES CON FINES DE COBROS DE DEUDAS.</b></p> <p>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.</p> <p><b>Párrafo:</b> 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.</p>	<p><b>SEGUNDO: LÍNEAS TELEFÓNICAS A LAS CUALES SE PUEDEN REALIZAR TELECOMUNICACIONES CON FINES DE COBROS DE DEUDAS.</b></p> <p>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.</p>	
<p><b>CUARTO: SUMINISTRO DE INFORMACIÓN.</b></p> <p>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</p>	<p><b>TERCERO: SUMINISTRO DE INFORMACIÓN.</b></p> <p>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</p>	<p>Sobre este tema, es nuestra consideración que el usuario queda mejor protegido con la redacción actual de la Resolución No. 002-09. Esto así en virtud de que el receptor del mensaje incluye cualquier persona que reciba el mensaje, no siendo</p>

OBSERVACIONES AL PROYECTO DE RESOLUCIÓN NO. 009-15 DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL INDOTEL  
QUE PROCURA MODIFICAR LA RESOLUCIÓN NO. 002-09 SOBRE EL USO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES  
PARA FINES DE COBRO DE DEUDAS

(ABA: Sombrado y en color Amarillo señalamos las modificaciones y novedades que contempla el Proyecto de Modificación).

<p>concepto de la deuda, así como el nombre comercial y los números telefónicos de la entidad acreedora.</p> <p><b>Párrafo:</b> 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.</p>	<p>nombre comercial y los número telefónicos de la entidad acreedora.</p> <p><b>Párrafo I:</b> 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.</p> <p><b>Párrafo II.</b> 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.</p> <p><b>Párrafo III:</b> 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.</p>	<p>necesariamente la persona del deudor, lo que deja la posibilidad de que el deudor, al cual va dirigido el mensaje, no reciba el mismo en tiempo oportuno.</p> <p>Además, dejando abierta la posibilidad de que cualquier persona pueda recibir el mensaje, implica que los detalles sobre la deuda puedan ser informados a personas distintas al deudor. A su vez, esto puede conllevar a una mala utilización de la información por parte del receptor del mensaje.</p>
--	--	---

OBSERVACIONES AL PROYECTO DE RESOLUCIÓN NO. 009-15 DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL INDOTEL  
QUE PROCURA MODIFICAR LA RESOLUCIÓN NO. 002-09 SOBRE EL USO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES  
PARA FINES DE COBRO DE DEUDAS

(ABA: Sombrado y en color Amarillo señalamos las modificaciones y novedades que contempla el Proyecto de Modificación).

**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.

**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.

OBSERVACIONES AL PROYECTO DE RESOLUCIÓN NO. 009-15 DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL INDOTEL  
QUE PROCURA MODIFICAR LA RESOLUCIÓN NO. 002-09 SOBRE EL USO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES  
PARA FINES DE COBRO DE DEUDAS

(ABA: Sombrado y en color Amarillo señalamos las modificaciones y novedades que contempla el Proyecto de Modificación).

<p><b>SEXTO. SANCIONES:</b> 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 <b>INDOTEL</b> de acuerdo a lo dispuesto en la citada Ley para este tipo de faltas.</p>	<p><b>QUINTO: PROCEDIMIENTO PARA INTERPONER DENUNCIAS Y SANCIONES</b></p> <p>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 (<b>CAU</b>) del <b>INDOTEL</b>, 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 <b>CAU</b>.</p> <p>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.</p>	

OBSERVACIONES AL PROYECTO DE RESOLUCIÓN NO. 009-15 DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL INDOTEL  
QUE PROCURA MODIFICAR LA RESOLUCIÓN NO. 002-09 SOBRE EL USO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES  
PARA FINES DE COBRO DE DEUDAS

(ABA: Sombrado y en color Amarillo señalamos las modificaciones y novedades que contempla el Proyecto de Modificación).

	<p>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 <b>INDOTEL</b> de acuerdo a lo dispuesto en la citada Ley para este tipo de faltas.</p> <p><b>Párrafo:</b> 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.</p>	
--	---	--