

# INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL)

## RESOLUCIÓN No. 048-14

**QUE DECLARA LAS LLAMADAS MOLESTOSAS AL 9-1-1 COMO UN USO INDEBIDO DE LAS TELECOMUNICACIONES Y AUTORIZA A LAS COMPAÑÍAS PRESTADORAS DEL SERVICIO PÚBLICO DE TELEFONÍA A APLICAR MEDIDAS TENDENTES A GARANTIZAR EL USO RESPONSABLE DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS Y SEGURIDAD (SINAES) 9-1-1, RESGUARDANDO EL DERECHO DE LOS USUARIOS.**

El **Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)**, por órgano de su Consejo Directivo y de conformidad con las disposiciones de 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 siguiente **RESOLUCIÓN**:

Con motivo de la solicitud realizada por el Consejo del **Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad (SINAES) 9-1-1**, al **Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)**, para que en el ejercicio de sus funciones como órgano regulador de ese sector, en virtud de lo establecido por la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98 y la reglamentación aplicable, autorice a las compañías prestadoras del servicio público de telefonía a la adopción de las medida necesarias para garantizar el buen desenvolvimiento del **Sistema Nacional de Atención de Emergencias y Seguridad (SINAES) 9-1-1**.

### Antecedentes.-

1. En el marco de lo establecido por la Constitución de la República Dominicana, promulgada el 26 de enero de 2010, referente a las prerrogativas establecidas sobre respeto a la dignidad humanada y a la obtención de los medios que les permitan a todos los dominicanos y las dominicanas su perfeccionamiento de forma igualitaria, equitativa, segura, íntegra y progresiva, constituidas como políticas públicas de alto interés por parte del Estado Dominicano, el 25 de septiembre del año 2013, se creó mediante la Ley No. 140-13, el **Sistema Nacional de Atención de Emergencias y Seguridad (SINAES) 9-1-1**, como una unidad eficaz y eficiente, con capacidad de respuesta ante circunstancias de emergencia que impliquen un riesgo para las personas físicas y jurídicas, así como para la protección de sus bienes. La Ley 140-13 designa al **Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)**, debidamente representado por su Presidente, como miembro del Consejo del **Sistema Nacional de Atención de Emergencias y Seguridad (SINAES) 9-1-1**.

2. El **Sistema Nacional de Atención de Emergencias y Seguridad (SINAES) 9-1-1**, se ha ido implementando de forma progresiva, iniciando por el gran Santo Domingo, y tiene por objetivo constituirse en contacto único en todo el territorio nacional, para atender las situaciones de emergencia recibidas de manera coordinada con las instituciones encargadas de dar a las personas auxilio inmediato ante situaciones que representen incidentes de seguridad, riesgos o emergencias.

3. El acceso en esta etapa inicial, es realizado mediante llamadas realizadas por parte de los ciudadanos y las ciudadanas a través de las líneas fijas y móviles al Centro de Contacto ubicado en el Distrito Nacional, que es el departamento encargado de recibir, procesar, y proceder al despacho de la atención requerida de manera centralizada respecto de los

incidentes de seguridad, riesgo o emergencias del gran Santo Domingo, las veinticuatro horas del día, y con la visión de que se realicen expansiones paulatinas hasta lograr la cobertura a nivel nacional.

**4. El Sistema Nacional de Atención de Emergencias y Seguridad (SINAES) 9-1-1**, cuenta con recursos limitados para la atención de incidentes de seguridad, riesgos o emergencias, por tanto un uso eficiente de ellos es primordial para poder garantizar la efectividad del mismo.

**5.** En ese sentido, el Consejo del **Sistema Nacional de Atención de Emergencias y Seguridad (SINAES) 9-1-1** ha manifestado a este órgano regulador, en las sesiones de dicho Consejo Directivo, que al presente constituye una amenaza a la correcta ejecución del **Sistema Nacional de Atención de Emergencias y Seguridad (SINAES) 9-1-1**, el sinnúmero de llamadas molestosas, obscenas, morbosas, insultantes, así como reportes de falsas emergencias recibidas, por parte de usuarios que de manera recurrente realizan un uso irresponsable del sistema.

**6.** En ocasión de las implicaciones y problemática social que genera las actuaciones anteriormente descritas, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2 de la Ley 140-13, y sin perjuicio de las sanciones ya previstas en la referida norma, el Consejo del **Sistema Nacional de Atención de Emergencias y Seguridad (SINAES) 9-1-1** ha requerido a este órgano regulador definir los mecanismos que le permitan a las prestadoras de los servicios finales de telefonía adoptar medida necesarias para garantizar el uso responsable del **Sistema Nacional de Atención de Emergencias y Seguridad (SINAES) 9-1-1**.

**7.** En ese sentido, en la reunión del Consejo del **Sistema Nacional de Atención de Emergencias y Seguridad (SINAES) 9-1-1** el pasado 16 de diciembre de 2014, se acordó requerir al **INDOTEL**, a través del que el Director General del **Sistema Nacional de Atención de Emergencias y Seguridad (SINAES) 9-1-1**, que en su calidad de órgano regulador de las telecomunicaciones instruya o autorice a las prestadoras a tomar medidas concretas para la consecución de tales objetivos.

**8.** El día 19 de diciembre de 2014, de manera específica, a través de la comunicación recibida con el número de correspondencia 136068, el Consejo del **Sistema Nacional de Atención de Emergencias y Seguridad (SINAES) 9-1-1**, por medio de su Director Ejecutivo, solicitó al **Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)** su colaboración a fin de que autorice a las compañías prestadoras del servicio público de telefonía a la adopción de las medidas necesarias para garantizar el buen desenvolvimiento del **Sistema Nacional de Atención de Emergencias y Seguridad (SINAES) 9-1-1**.

**9.** Que en reunión sostenida entre el Director Ejecutivo del **Sistema Nacional de Atención de Emergencias y Seguridad (SINAES) 9-1-1** y el **INDOTEL**, se planteó al personal de este órgano regulador específicamente procurar la suspensión provisional de las líneas que realizan llamadas molestosas al 9-1-1, conforme la categorización y parámetros definidos por el **Sistema Nacional de Atención de Emergencias y Seguridad (SINAES) 9-1-1**.

**10.** En ese sentido, este Consejo Directivo, teniendo en cuenta las disposiciones de la Ley 247-12, Orgánica de Administración Pública, la cual consagra en su artículo 12, numerales “3”, “4”, “6” y “14”, los principios de *lealtad institucional, coordinación y colaboración, eficacia de la actividad administrativa y competencia*, entiende procedente evaluar la solicitud realizada por el Consejo del **Sistema Nacional de Atención de Emergencias y Seguridad (SINAES) 9-1-1** y dictaminar sobre los aspectos para los cuales se ha requerido su colaboración.

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

**CONSIDERANDO:** Que el **Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)**, es el órgano regulador de las telecomunicaciones de la República Dominicana, creado por la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98 (en lo adelante “Ley”) de fecha 27 de mayo de 1998, con el objetivo de regular y supervisar el desarrollo de los servicios públicos de telecomunicaciones en nuestro país, en aplicación de las disposiciones contenidas en nuestra Carta Magna, la cual establece en su artículo 147.3 que: *“La regulación de los servicios públicos es facultad exclusiva del Estado. La ley podrá establecer que la regulación de estos servicios y de otras actividades económicas se encuentre a cargo de organismos creados para tales fines”*, por lo que a través de la precitada ley, el Estado ha delegado en el **INDOTEL** la regulación del sector de las telecomunicaciones;

**CONSIDERANDO:** Que, en ese mismo orden, el **INDOTEL**, es un organismo autónomo y descentralizado del Estado que acorde con la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, tiene la facultad exclusiva de regular los servicios públicos de telecomunicaciones; el cual en calidad de órgano regulador de este sector tiene como uno de sus objetivos principales el defender y hacer efectivos los derechos de usuarios y prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones;

**CONSIDERANDO:** Que la Constitución, la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98 y sus reglamentos, dentro de los cuales se incluye el Reglamento de Servicio Telefónico<sup>1</sup>, las demás normas, reglamentados, planes técnicos y resoluciones dictadas por el órgano regulador, constituyen el marco legal y regulatorio vigente para la prestación de los servicios telefónico en el territorio nacional, el cual debe desarrollarse en cumplimiento de los principios de continuidad, generalidad, igualdad, neutralidad y calidad;

**CONSIDERANDO:** Que el servicio telefónico es un servicio público de telecomunicaciones destinado sobre todo al intercambio de información, con la finalidad de que los usuarios al momento de efectuar y recibir llamadas locales o de larga distancia nacional e internacional o a los servicios de emergencia, se puedan comunicar directa y temporalmente. En ese sentido, este Consejo Directivo, es el único órgano autorizado para regular la forma en la que se prestan los servicios públicos de telecomunicaciones, incluido el servicio telefónico;

**CONSIDERANDO:** Que, en atención a las facultades antes señaladas, el día 19 de diciembre de 2014, a través de la comunicación identificada con el número de correspondencia 136068, el Consejo del **Sistema Nacional de Atención de Emergencias y Seguridad (SINAES) 9-1-1** solicitó al **INDOTEL**, su colaboración a los fines de que autorice a las compañías prestadoras del servicio público de telefonía a la adopción de las medida necesarias para garantizar el buen desenvolvimiento del **Sistema Nacional de Atención de Emergencias y Seguridad (SINAES) 9-1-1**, específicamente la de procurar la suspensión provisional de las líneas que realizan llamadas molestosas al 9-1-1, conforme la categorización y parámetros definidos por el mismo **Sistema Nacional de Atención de Emergencias y Seguridad (SINAES) 9-1-1**;

**CONSIDERANDO:** Que corresponde a este Consejo Directivo, evaluar la solicitud formulada por el Consejo del **Sistema Nacional de Atención de Emergencias y Seguridad (SINAES) 9-**

---

<sup>1</sup> Aprobado mediante la Resolución No. 110-12 del Consejo Directivo del **INDOTEL** y modificado mediante la Resolución No. 003-13.

1-1 y determinar la procedencia de su requerimiento, a la luz de las disposiciones establecidas por la ley y la reglamentación vigente;

**CONSIDERANDO:** Que, en primer lugar, la Ley 247-12, Orgánica de Administración Pública reconociendo la obligación de la Administración Pública de actuar con sometimiento pleno al ordenamiento jurídico del Estado, conforme lo dispone la Constitución Dominicana, condiciona el accionar de la Administración al cumplimiento de principios básicos descritos en su artículo 12, dentro de los cuales se encuentran los contenidos en los numerales “3”, “4”, “6” y “14”, estos son, los principios de *lealtad institucional, coordinación y colaboración, eficacia de la actividad administrativa y competencia;*

**CONSIDERANDO:** Que tales principios consagran lo siguiente:

*“(…) Los entes y órganos que conforman la Administración Pública actúan y se relacionan de acuerdo con el principio de lealtad institucional y, en consecuencia: (i) respetarán el ejercicio legítimo de las competencias por parte de otros órganos y entes administrativos; ii) considerarán, en el ejercicio de sus competencias propias, la totalidad de los intereses públicos implicados y, en concreto, aquellos cuya gestión esté encomendada a otros entes u órganos; (iii) facilitarán a los otros órganos y entes la información que precisen sobre la actividad que desarrollen en el ejercicio de sus propias competencias, los cuales en el uso de dichas informaciones respetarán cualquier limitación dispuesta por la ley, y (iv) **prestarán, en el ámbito propio, la cooperación y asistencia que los otros entes y órganos pudieran requerir para el ejercicio de sus competencias. Las normas y actos dictados por un ente u órgano administrativo en el ejercicio de sus competencias propias deberán ser acatados por los demás entes y órganos, aunque no dependan jerárquicamente entre sí o pertenezcan a otro ámbito de la Administración Pública.***

*“(…) **Las actividades que desarrollen los entes y órganos de la Administración Pública estarán orientadas al logro de los fines y objetivos de la República, para lo cual coordinarán su actuación bajo el principio de unidad de la Administración Pública.** La organización de la Administración Pública comprenderá la asignación de competencias, relaciones, instancias y sistemas de coordinación necesarios para mantener una orientación institucional coherente, que garantice la complementariedad de las misiones y competencias de los entes y órganos administrativos de conformidad con la Constitución y la ley. Los entes y órganos de la Administración Pública colaborarán entre sí y con las otras ramas de los poderes públicos en la realización de los fines del Estado.*

*“(…) La actividad de los entes y órganos de la Administración Pública perseguirá el cumplimiento de los objetivos y metas fijados en las normas, planes y convenios de gestión, bajo la orientación de las políticas y estrategias establecidas por el o la Presidente de la República. La Administración Pública debe garantizar la efectividad de los servicios públicos y otras actividades de interés general, en especial su cobertura universal, continua y de calidad. Todo procedimiento administrativo debe lograr su finalidad y evitar dilaciones indebidas. La actividad de las unidades administrativas sustantivas de los entes y órganos de la Administración Pública del Estado se corresponderá a la*

*misión de éstas, y la actividad desarrollada por las unidades administrativas de apoyo técnico y logístico se adaptará a las de aquellas.*

*(...) Toda competencia otorgada a los entes y órganos que conforman la Administración Pública comprende una facultad de actuar y una obligación de ejercerla bajo las condiciones, límites y procedimientos establecidos legalmente. La competencia será irrenunciable, indelegable e improrrogable, salvo los casos de delegación y avocación”.*

**CONSIDERANDO:** Que vistas las disposiciones citadas, este Consejo Directivo entiende, por una parte, que resulta competente para conocer y decidir respecto de la solicitud formulada por el Consejo del **Sistema Nacional de Atención de Emergencias y Seguridad (SINAES) 9-1-1** y, por otra parte, que al **INDOTEL** formar parte de la Administración Pública, con competencias específicas, de carácter irrenunciable, indelegable e improrrogable, y además encontrándose sujeta al deber de coordinación y colaboración de forma tal que se garantice la complementariedad de las misiones y competencias de los distintos entes y órganos administrativos de conformidad con la Constitución y la ley, se encuentra entonces en la obligación de prestar la asistencia necesaria al **Sistema Nacional de Atención de Emergencias y Seguridad (SINAES) 9-1-1**, para que éste pueda cumplir con sus objetivos institucionales en la medida en que este órgano regulador resulte competente;

**CONSIDERANDO:** Que, en lo que tiene que ver con el análisis de la solicitud formulada por el Consejo del **Sistema Nacional de Atención de Emergencias y Seguridad (SINAES) 9-1-1**, específicamente la de procurar la suspensión provisional de las líneas que realizan llamadas molestosas al 9-1-1, conforme la categorización y parámetros definidos por el **Sistema Nacional de Atención de Emergencias y Seguridad (SINAES) 9-1-1**, cabe acotar que el artículo 6 de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, prohíbe el *uso de las telecomunicaciones contrario a las leyes o que tenga por objeto cometer delitos o entorpecer la acción de la justicia*;

**CONSIDERANDO:** Que, en ese sentido, el artículo 13 de la Ley 140-13, que crea el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad, tipifica como una “infracción” a dicha norma la utilización del **Sistema Nacional de Atención de Emergencias y Seguridad (SINAES) 9-1-1** para la realización de llamadas molestosas, obscenas, morbosas e insultantes;

**CONSIDERANDO:** Que, por otra parte, la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, establece entre los objetivos del **INDOTEL** el defender y hacer efectivos los derechos de los clientes y usuarios y prestadores de los servicios de telecomunicaciones, dictando los reglamentos pertinentes, haciendo cumplir las obligaciones correspondientes a las partes, de conformidad con las disposiciones contenidas en la ley y sus reglamentos<sup>2</sup>;

**CONSIDERANDO:** Que, en adición a lo anterior, dicha ley faculta al **INDOTEL** como órgano regulador del sector de las telecomunicaciones para la *garantizar el cumplimiento, por parte de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, de las obligaciones atribuidas a estos, dicte las normas de alcance particular actuando en resguardo del interés público (...)*<sup>3</sup>;

**CONSIDERANDO:** Que, en ese sentido, de conformidad con lo establecido por el literal o) del artículo 1 del Reglamento para la Solución de Controversias entre Usuarios y las Prestadoras

---

<sup>2</sup> La Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, artículo 77, literal c.

<sup>3</sup> La Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, artículo 78, literal a, g, k.

de Servicios de Telecomunicaciones<sup>4</sup>, constituye una obligación de los usuarios “*utilizar los servicios en consonancia con las disposiciones establecidas en el contrato con la prestadora, así como por las leyes, el orden público y las buenas costumbres*”;

**CONSIDERANDO:** Que, por su parte, de conformidad con lo establecido en el artículo 9 del Decreto No. 187-14, que dicta el Reglamento de Aplicación de la Ley No. 140-13, que establece el **Sistema Nacional de Atención de Emergencias y Seguridad 9-1-1**, se constituyen como deberes a ser observados en el comportamiento de todo usuario que acceda al Sistema 9-1-1: (i) el conducirse con respeto y decoro en su interacción con los representantes del Sistema 9-1-1 y las unidades de respuesta; y (ii) Hacer uso adecuado de los recursos del Sistema 9-1-1 y velar porque las personas bajo su tutela se conduzcan de la misma manera;

**CONSIDERANDO:** Que, por otra parte, el Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, dictado por este Consejo Directivo, en su artículo primero, ordinal k) numeral 4, reconoce a las prestadoras de servicios de telecomunicaciones el “*Derecho a desconectar de sus redes al usuario, ilegalmente conectado o que estuviere dando un uso al servicio contrario a las leyes, el orden público y las buenas costumbres (...)*”;

**CONSIDERANDO:** Que en adición a lo anterior, el Reglamento de Servicios Telefónicos establece el literal f del artículo 8, entre las causas de pérdida de la condición de usuario titular o cliente de servicios de telecomunicaciones, lo siguiente: “*Por existencia de conexiones clandestinas, no autorizadas, o por el hecho de acceder o utilizar determinado servicio telefónico de manera indebida o fraudulenta*”;

**CONSIDERANDO:** Que, dicho reglamento en su artículo 20.6, establece en lo que respecta a la desconexión del servicio telefónico que “*la prestadora, previa notificación al usuario, podrá suspender el servicio por las causas previstas en el contrato o en los casos en que se presuma un consumo irregular o fraudulento del servicio*”;

**CONSIDERANDO:** Que, en virtud de las prerrogativas anteriormente señaladas, las concesionarias autorizadas para prestar servicios públicos de telefonía, ha establecido contractualmente cláusulas que disponen como consecuencia al uso indebido del servicio de telecomunicaciones y cualquier otro tipo de actividad que sea considerada contraria a las leyes, las normas o resoluciones, la moral y las buenas costumbres, la suspensión o terminación de los servicios de telecomunicación, es decir, la pérdida de la condición de titular o cliente;

**CONSIDERANDO:** Que, por lo tanto, existe habilitación competencial, tanto legal, reglamentaria y contractual, para ordenar la suspensión total o parcial, si fuera el caso, de un servicio de telecomunicaciones a consecuencia de un uso indebido de las telecomunicaciones;

**CONSIDERANDO:** Que, en virtud de lo señalado precedentemente, este Consejo Directivo no estaría introduciendo ninguna innovación al ordenamiento jurídico existente al declarar como uso indebido de las telecomunicaciones la actividad de realizar llamadas molestosas al **Sistema Nacional de Atención de Emergencias y Seguridad (SINAES) 9-1-1**, en tanto cuanto, como se ha dicho la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, ha establecido la prohibición del uso de los servicios contrario a lo dispuesto por las leyes y la Ley No. 140-13,

---

<sup>4</sup> Aprobado mediante la resolución del Consejo Directivo del INDOTEL, No. 001-02 y modificado mediante la resolución del Consejo Directivo del INDOTEL, No. 124-05.

prohíbe y sanciona de manera expresa la realización de estas llamadas perturbadoras a la función del sistema;

**CONSIDERANDO:** Que en lo que tiene que ver con las medidas solicitadas por el Consejo del **Sistema Nacional de Atención de Emergencias y Seguridad (SINAES) 9-1-1**, cabe destacar que ya el Reglamento Solución de Controversias entre Usuarios y las Prestadoras de Servicios de Telecomunicaciones y Reglamento de Servicios Telefónicos, autorizan a las prestadoras de servicios públicos de telefonía a proceder a la suspensión de los servicios utilizados de manera indebida por los usuarios, señalando como regla general de procedimiento la obligación de notificación previa al usuario;

**CONSIDERANDO:** Que, en consecuencia, tampoco estaría este órgano regulador, en caso de acoger la solicitud formulada por el **Sistema Nacional de Atención de Emergencias y Seguridad (SINAES) 9-1-1**, modificando la reglamentación que rige la prestación del servicio telefónico, sino más bien aplicándola;

**CONSIDERANDO:** Que, por otra parte, el artículo 91.2 de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, dispone las formalidades comunes al dictado de resoluciones por parte de este órgano regulador, dentro de las cuales se encuentra el deber de ponderar el interés público involucrado en la toma de una decisión en específico;

**CONSIDERANDO:** Que, en ese sentido, el artículo 38 de la Constitución Dominicana 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 tanto en nuestra Carta Magna como en la Declaración Universal de los Derechos Humanos y el Pacto Internacional de los Derechos Civiles Políticos, han sido reconocidos el derecho a la vida, la integridad persona, así como el derecho a la propiedad;

**CONSIDERANDO:** Que con la intención de salvaguardar y garantizar el pleno disfrute de estos derechos fundamentales, ha sido creado mediante la Ley No. 140-13, el **Sistema Nacional de Atención de Emergencias y Seguridad (SINAES) 9-1-1**, como un mecanismo eficaz y eficiente, con capacidad de brindar respuesta oportuna a circunstancias de emergencia que puedan comprometer la vida, integridad física, sus los bienes o afectar a cualquier persona que se encuentra en el territorio nacional;

**CONSIDERANDO:** Que, en virtud de lo anterior, el **Sistema Nacional de Atención de Emergencias y Seguridad (SINAES) 9-1-1**, de manera unificada y coordinada se encarga de dar respuesta a incidentes de seguridad y emergencias, integrando a organismos e instituciones públicas y privadas a una misma estructura de comunicación y centro de contacto. Que el éxito de éste dependerá de que se preste la atención oportuna y efectiva a los incidentes de seguridad y emergencia que son reportados al mismo, para lo cual se hace imperativo que se garantice el acceso por parte de los usuarios que requieran la atención pertinente ante la ocurrencia de un evento que afecte su integridad y la de sus bienes y que el sistema se encuentre en condiciones de hacer un uso eficiente de los recursos limitados con los que cuenta;

**CONSIDERANDO:** Que, en efecto, el **Sistema Nacional de Atención de Emergencias y Seguridad (SINAES) 9-1-1**, de conformidad con lo establecido en la ley en la cual tiene su origen, depende de los recursos asignados por el Gobierno Central para estos fines, los cuales son medios escasos que deben ser optimizados en la atención de situaciones de emergencias reales y que debe evitarse a toda costa cualquier acción que comprometa el buen

desenvolvimiento del Sistema 9-1-1, para que el mismo pueda cumplir con su objetivo y así el Estado pueda garantizar el bienestar e interés de toda la colectividad;

**CONSIDERANDO:** Que como puede observarse la práctica de llamadas molestosas, obscenas, morbosas, insultantes, así como reportes de falsas emergencias que ocupan ociosamente los sistemas del Centro de Contacto del 9-1-1 y emplean infructíferamente los recursos materiales limitados con los que éste cuenta, no solamente constituyen un uso indebido de las telecomunicaciones o un uso irresponsable del **Sistema Nacional de Atención de Emergencias y Seguridad (SINAES) 9-1-1**, sino que estas actuaciones podría llegar a ser un atentado a los derechos de todos aquellos otros ciudadanos que ansían poder tener acceso a la plataforma del 9-1-1 para reportar una emergencia real y recibir una asistencia oportuna a su situación de necesidad. Con la proliferación de llamadas molestosas, obscenas e insultantes o de reporte de falsas emergencias podría estarse sesgando el acceso a esos otros ciudadanos y privándole de los recursos limitados con los que cuenta el sistema, atentando contra los derechos fundamentales de esos otros usuarios legítimos de la plataforma del 9-1-1;

**CONSIDERANDO:** Que de acuerdo a las informaciones suministradas al **INDOTEL** por el Consejo del **Sistema Nacional de Atención de Emergencias y Seguridad (SINAES) 9-1-1**, en su calidad de miembro de dicho consejo, desde su entrada en operación hasta mediados del mes de diciembre de 2014, tan sólo el 8% de las más de 2.7 millones de llamadas atendidas por este sistema, se corresponden con emergencias reales, mientras que más del 80% de las llamadas atendidas han categorizadas como molestosas por el **Sistema Nacional de Atención de Emergencias y Seguridad (SINAES) 9-1-1** (incluyendo falsas emergencias, llamadas silenciosas o colgadas reiteradas desde un mismo número telefónico), lo cual, como se ha dicho, ocupa inapropiadamente los recursos humanos, económicos y de telecomunicaciones del Sistema 9-1-1, así como de la red pública conmutada de telefonía nacional;

**CONSIDERANDO:** Que, sobre el particular, cabe destacar que el Decreto No. 187-14, que dicta el Reglamento de Aplicación de la Ley No, 140-13, que establece el **Sistema Nacional de Atención de Emergencias y Seguridad (SINAES) 9-1-1**, dispone que el usuario que decide acceder a la plataforma del **Sistema Nacional de Atención de Emergencias y Seguridad (SINAES) 9-1-1**, otorga su consentimiento para que sus informaciones sean utilizadas en la identificación y atención a su situación de emergencia;

**CONSIDERANDO:** Que ese mecanismo ha permitido que el **Sistema Nacional de Atención de Emergencias y Seguridad (SINAES) 9-1-1**, cuente con la información, entre otras, del número originador de la llamada y con esta herramienta se ha podido identificar que existen más de 2,843 líneas desde cada una de las cuales se han realizado más de cincuenta (50) llamadas categorizadas como molestosas al **Sistema Nacional de Atención de Emergencias y Seguridad (SINAES) 9-1-1**;

**CONSIDERANDO:** Que la realización de llamadas molestosas, incluyendo la reiteración incesante de llamadas colgadas o silenciosas, conforme las categorizaciones que ha realizado el **Sistema Nacional de Atención de Emergencias y Seguridad (SINAES) 9-1-1**, así como las llamadas obscenas, morbosas, insultantes, y los reportes de falsas emergencias, constituyen un obstáculo que impide al Sistema 9-1-1 cumplir a cabalidad los objetivos y propósitos para los cuales fue creado y compromete sus limitados recursos;

**CONSIDERANDO:** Que conforme al principio de eficacia de la Administración, el logro del fin propuesto es lo que siempre debe orientar el desarrollo de un procedimiento administrativo; fin éste que está vinculado tanto al interés general como al interés de la Administración y al del

administrado, y que presupone la satisfacción de esos objetivos en el menor tiempo y con el menor costo posible<sup>5</sup>;

**CONSIDERANDO:** Que al evaluar la solicitud realizada por el Consejo del **Sistema Nacional de Atención de Emergencias y Seguridad (SINAES) 9-1-1**, este Consejo Directivo ha ponderado que la misma se realiza con finalidad de garantizar que dicha entidad cuente con los mecanismos para asegurar la ejecución de sus objetivos institucionales y el cumplimiento de los deberes y garantías que brinda el Estado a los ciudadanos, acorde con los lo previamente establecido por la Constitución, la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98 y sus reglamentos, dentro de los cuales se incluye el Reglamento de Servicio Telefónico, las normas y resoluciones dictadas por el órgano regulador, los cuales conforman el ordenamiento jurídico a observarse para la prestación de los servicios telefónico en el territorio nacional, y que a su vez, el presente acto administrativo se desprende de obligaciones preexistentes establecidas en el Reglamento General del Servicio Telefónico;

**CONSIDERANDO:** Que, en ese sentido, el artículo 99 de la Ley General de Telecomunicaciones de Telecomunicaciones, No. 153-98, establece que: *Los actos administrativos del órgano regulador serán de obligado cumplimiento, salvo mandato judicial consentido que expresamente señale lo contrario*;

**CONSIDERANDO:** Que el principio de ejecutividad de un acto administrativo alude a la *“(…) obligatoriedad, el derecho a la exigibilidad y el deber de cumplimiento del acto a partir de su notificación”*<sup>6</sup>;

**CONSIDERANDO:** Que, por su parte, la ejecutoriedad del acto administrativo es la capacidad de la Administración para *“obtener el cumplimiento de sus propios actos, sin necesidad de que el órgano judicial reconozca ese derecho y la habilite a ejecutarlo”*<sup>7</sup>;

**CONSIDERANDO:** Que, en consecuencia, el Reglamento General del Servicio Telefónico y el Reglamento de Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras aprobados por este Consejo Directivo se encuentran investidos del carácter ejecutivo y ejecutorio que revisten los actos dictados por la Administración, al ser de obligado cumplimiento conforme lo estipulado por el artículo 99 de la Ley, y al no haber sido recurrido tiene carácter de cosa irrevocablemente decidida;

**CONSIDERANDO:** Que, por otra parte, las actuaciones que supongan un efecto negativo para las personas, en un Estado Democrático de Derecho, como el nuestro, deben realizarse en base a los principios de razonabilidad<sup>8</sup> y proporcionalidad, para que así su comportamiento asegure el correcto uso de las potestades administrativas;

---

<sup>5</sup> El principio de eficacia implica el principio de la conservación, del saneamiento o de la convalidación de los actos administrativos, a los efectos de que los procedimientos puedan lograr su finalidad” en BREWER - CARÍAS, Allan R. Principios del procedimiento administrativo en América Latina. Legis Editores, S. A., Primera edición, 2003. Página 44.

<sup>6</sup> DROMI, Roberto. Derecho Administrativo, 12va edición. Editoras Ciudad Argentina e Hispania Libros. Buenos Aires –Madrid – México, 2009, página 367.

<sup>7</sup> Idem. página 371.

<sup>8</sup> Bien es señalado por Linares Quintana, Segundo en su obra Tratado de Interpretación Constitucional, Que “Toda actividad administrativa, debe ser razonable, lo razonable es lo opuesto a lo arbitrario, y significa: conforme a la razón, justo, moderado, prudente, todo lo cual puede ser resumido: con arreglo al sentido común”. Esto de conformidad a lo establecido por nuestra Carta Magna en la parte in fine del artículo 40: “La Ley es igual para todos, solo puede ordenar lo que es justo y útil para la comunidad y no puede prohibir más que lo que le perjudica”.

**CONSIDERANDO:** Que en ese sentido, el legislador ha establecido en la Ley sobre los Derechos de las Personas en sus relaciones con la Administración y de Procedimiento administrativo, No. 107-13, que actualmente se encuentra en *vacatio legis* y que debe servir desde ya y previo a su entrada en vigencia de marco referencial para regular las actuaciones del Administración frente a los ciudadanos que: “ *las decisiones de la administración 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 en un medio alternativo menos restrictivo y con igual grado de eficacia en la consecución de la finalidad pública que pretenda obtenerse; y que finalmente, habrán de ser proporcionados en sentido estricto, por general 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*”<sup>9</sup>;

**CONSIDERANDO:** Que el Consejo Directivo del **INDOTEL**, en el ejercicio de sus actuaciones, ha establecido sobre el principio de razonabilidad que las decisiones del **INDOTEL**, cuando crean obligaciones, califican infracciones o establezcan restricciones a los operadores de servicios de telecomunicaciones o, en este caso, usuarios, se adaptarán a los límites de las facultades atribuidas, manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, con el objeto de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido<sup>10</sup>;

**CONSIDERANDO:** Que, en ese mismo tenor, este Consejo Directivo entiende necesario señalar que toda interpretación que tienda a realizarse sobre la ley y los reglamentos dictados por este órgano regulador, debe ser realizada conforme la voluntad real de la norma en cuestión y a la luz de los principios básicos aplicables<sup>11</sup>;

**CONSIDERANDO:** Que, en ese sentido, la medida solicitada por el Consejo **Sistema Nacional de Atención de Emergencias y Seguridad (SINAES) 9-1-1**, procura garantizar el interés público que representa mantener la operación del sistema en condiciones óptimas de forma tal que pueda darse asistencia a las situaciones de incidentes de seguridad, riesgos o emergencias de manera oportuna; su adopción se encuentra dentro de las competencias de este órgano regulador; y la misma se ajusta a la voluntad real de las leyes y reglamentos que regulan la prestación de los servicios de telecomunicaciones en la República Dominicana y que prevén la suspensión o desconexión del servicio como consecuencia al uso indebido del mismo;

**CONSIDERANDO:** Que, por otra parte, del estudio comparado de las realidades que enfrentan los sistemas de emergencia a nivel internacional, podemos concluir que esta situación no resulta ajena a la realidad de esos otros países, pues éstos al igual que nosotros, han sido víctimas del uso irresponsable de los sistemas de emergencia mediante la realización de llamadas molestosas, obscenas, morbosas, insultantes, así como reportes de falsas emergencias;

---

<sup>9</sup> Ley sobre los Derechos de las Personas en sus relaciones con la administración y de procedimiento administrativo, No. 107-13, que actualmente se encuentra en *vacatio legis*, pero que es citada por este Consejo Directivo del INDOTEL a título referencial.

<sup>10</sup> *Vid.* Resolución No. 025-10, dictada por el Consejo Directivo del INDOTEL en fecha 2 de marzo de 2010, mediante la cual se aprueba el Reglamento para la solución de controversias entre prestadoras de servicios de telecomunicaciones.

<sup>11</sup> Cit. BAUTISTA DE CASTILLO, Norma et al, Proceso Penal Acusatorio de la República Dominicana, Escuela Nacional de la Judicatura: Santo Domingo, 2001, pp. 198-199

**CONSIDERANDO:** Que, en países como Ecuador, Argentina, Cuba y El Salvador se ha procedido a suspender parcial o totalmente el servicio telefónico a aquellos números de los cuales se haya identificado la originación de llamadas molestosas;

**CONSIDERANDO:** Que, en la República de Ecuador, se han establecido sanciones al uso indebido del servicio, tales como la suspensión parcial del servicio durante 30 días calendario, tiempo en el cual el usuario no puede efectuar llamadas, ni enviar SMS, ni acceder a números de emergencias, los cuales únicamente podrá recibir. Las anteriores sanciones nacen a raíz de afectaciones categorizadas como leves, las cuales provienen por la realización de llamadas no relacionadas con la atención o gestiones de situaciones de emergencia, siempre que no impliquen desplazamiento de recursos de las entidades que brindan la atención del servicio de emergencia. En caso que dichas llamadas que reportan eventos falsos y que ocasione el desplazamiento del personal habilitado para brindar atención, generando de esta manera un gasto innecesario de recursos, la sanción que se ha establecido es la suspensión total del servicio por 180 días calendario;

**CONSIDERANDO:** Que, por otra parte, en lo que se refiere a los derechos de los usuarios que podrían verse afectados con una medida del tipo que ha requerido el Consejo del **Sistema Nacional de Atención de Emergencias y Seguridad (SINAES) 9-1-1**, debemos señalar que ciertamente la Ley General de Telecomunicaciones, No.153-98, establece en su artículo 1, por principio de continuidad del servicio, como aquel que garantiza que el servicio público de telecomunicación sea prestado en el área de concesión sin interrupciones injustificadas. Asimismo, el Reglamento de Servicio Telefónico, en su artículo 10, señala dentro de los derechos básicos otorgados a los usuarios, *“el acceso al servicio telefónico y uso del mismo en condiciones de continuidad (...)”*; como puede observarse se constituye como una prerrogativa del usuario disfrutar la prestación del servicio libre de interrupción, o dicho de otra forma, de manera continua, salvo que la interrupción sea justificada;

**CONSIDERANDO:** Que, en ese sentido, si bien el **INDOTEL** tiene el deber de defender y hacer efectivos los derechos que le asisten a los usuarios, lo cierto es que éste órgano regulador no puede desconocer que existen causas justificadas que habilitan la posibilidad de que el servicio pueda ser suspendido, tal y como lo prevé la misma Ley al consagrar el principio de continuidad del servicio, como es el caso del uso indebido de las telecomunicaciones, que también se encuentra consagrado en la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, puesto que actuar en forma contraria sería desconocer el principio de legalidad;

**CONSIDERANDO:** Que, por tanto, en virtud de los criterios antes expuestos, el Consejo Directivo de este órgano regulador procederá en la parte dispositiva de esta resolución a acoger la solicitud presentada por el Consejo del **Sistema Nacional de Atención de Emergencias y Seguridad (SINAES) 9-1-1**, sujeto a los precisos términos recogidos en el presente acto administrativo;

**CONSIDERANDO:** Que, en ese sentido, aun sabiendo que la Ley y la reglamentación habilitan a las prestadoras de suspender el servicio frente a un uso indebido de las telecomunicaciones, y que tales actuaciones no contravienen el principio de continuidad del servicio, este Consejo Directivo entiende pertinente que la aplicación de las medidas requeridas deba sujetarse a una serie de criterios que salvaguarden los derechos de los usuarios, a los cuales conforme a la reglamentación se les debe dar aviso previo en caso de que se disponga por esta causa la suspensión de su servicio;

**CONSIDERANDO:** Que, lo anterior se fundamenta en lo establecido por el literal m) del artículo 84, de la Ley General de Telecomunicaciones, que faculta al Consejo Directivo para crear los mecanismos necesarios para regular el sector de las telecomunicaciones;

**CONSIDERANDO:** Que por tanto el Consejo Directivo determinará en el dispositivo de esta resolución que la suspensión del servicio que por esta causa se realice deba realizarse sujeto a los siguientes parámetros: (i) la suspensión deberá realizarse previa notificación al usuario, acorde con la reglamentación; (ii) la misma deberá ser temporal; y (iii) deberá sujetarse al procedimiento definido en la presente resolución, de manera tal que se garanticen los derechos de los usuarios que pudieran verse afectados con el dictado de esta medida de interés público;

**VISTO:** La Constitución de la República Dominicana, proclamada el 26 de enero de 2010.

**VISTA:** La Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98 del 27 de mayo de 1998.

**VISTA:** La Ley No. 140-13, que crea el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad.

**VISTA:** La Ley 107-13, sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo.

**VISTO:** Ley Orgánica de Administración Pública, No. 247-12.

**VISTO:** Código Civil Dominicano.

**VISTO:** El Decreto No. 187-14, que dicta el Reglamento de Aplicación de la Ley No. 140-13, que establece el Sistema Nacional de Atención de Emergencias.

**VISTO:** El Reglamento General del Servicio Telefónico, dictado mediante la Resolución No. 110-12 del Consejo Directivo y modificado mediante la Resolución No. 003-13.

**VISTO:** El Reglamento de Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones aprobado por la Resolución No. 001-02 y modificado mediante la Resolución No. 124-05.

**VISTA:** La correspondencia de fecha 19 de diciembre de 2014 numerada 136068 dirigida al **INDOTEL** por el **Sistema Nacional de Atención de Emergencias y Seguridad (SINAES) 9-1-1**.

**VISTAS:** Las demás piezas documentales que integran el expediente, dentro de ellas el resumen de estadísticas suministradas por el **Sistema Nacional de Atención de Emergencias y Seguridad (SINAES) 9-1-1**, mediante correo electrónico de fecha 23 de diciembre de 2014.

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

**RESUELVE:**

**PRIMERO: DECLARAR** como un uso indebido de las telecomunicaciones, conforme a las disposiciones de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, la Ley 140-13, que crea el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad (SINAES) 9-1-1, y el Reglamento para la Solución de Controversias entre Usuarios y las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, la realización de llamadas molestosas, obscenas, morbosas, insultantes, así como reportes de falsas emergencias realizadas al Centro de Contacto del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad (SINAES) 9-1-1, conforme a la categorización realizada por dicha entidad.

**SEGUNDO: AUTORIZAR** a las prestadoras de servicios públicos de telefonía a proceder, de conformidad con las facultades que les atribuye la reglamentación, a suspender, de manera parcial, el servicio telefónico a los usuarios de servicios públicos de telefonía que hayan realizado llamadas molestosas, obscenas, morbosas, insultantes, así como reportado de falsas emergencias al Centro de Contacto del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad (SINAES) 9-1-1, conforme al listado generado por dicha entidad, de manera tal que se les restrinja temporalmente el acceso al 9-1-1, acorde con lo estrictamente señalado por la presente resolución.

**PÁRRAFO 1:** Las prestadoras de servicios públicos de telefonía, previo a la suspensión parcial del servicio al que alude el presente ordinal, deberán proceder a notificar al usuario, con al menos de 72 horas de anticipación, que se procederá con dicha suspensión, explicando al mismo que por tanto no se le encaminarán las llamadas realizadas al Sistema 9-1-1 al vencimiento de dicho plazo y que esta suspensión tendrá duración de 3 semanas.

**PÁRRAFO 2:** En los casos en que la identidad del número telefónico notificado por el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad (SINAES) 9-1-1 se corresponda con el número de una central telefónica, la prestadora, el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad (SINAES) 9-1-1 y el usuario titular, previo a la suspensión del servicio, deberá precisar el terminal y extensión desde la cual se originó el uso indebido, y la suspensión en cuestión se realizará sobre dicha terminal en específico.

**TERCERO: INSTRUIR** al Director Ejecutivo a la notificación de una copia certificada de esta resolución a las Prestadoras de Servicios Públicos de Telefonía **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS S. A., WIND TELECOM, S. A., TRILOGY DOMINICANA, S. A., ORANGE DOMINICANA S. A., TRICOM S. A., SKYMAX DOMINICANA S. A., COLORTEL, S. A. y ONEMAX S. A.**, y al Consejo del Sistema Nacional de Atención de Emergencias y Seguridad (SINAES) 9-1-1.

**CUARTO: INSTRUIR** al Director Ejecutivo, para que disponga la publicación del dispositivo de esta resolución en un periódico de circulación nacional e inmediatamente a partir de lo cual, dicha resolución deberá estar a disposición de los interesados en las oficinas del **INDOTEL**, ubicadas en

la primera planta del Edificio Osiris, situado en la avenida Abraham Lincoln No. 962 de esta ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, así como en la página Web que mantiene esta institución en la Internet, en la dirección [www.indotel.gob.do](http://www.indotel.gob.do).

**QUINTO: DECLARAR** que la presente Resolución es de obligado e inmediato cumplimiento, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 99 de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98.

Así ha sido aprobada, adoptada y firmada la presente Resolución por el Consejo Directivo del **Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)**, hoy veintinueve (29) del mes de diciembre del año dos mil catorce (2014).

Firmados:

**Gedeón Santos**  
Presidente del Consejo Directivo

**Roberto Despradel**  
Miembro del Consejo Directivo

**Nelson Guillén Bello**  
Miembro del Consejo Directivo

**Juan Antonio Delgado**  
Miembro del Consejo Directivo