

**LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DEL
INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES
(INDOTEL)**

RESOLUCIÓN NÚM. DE-064-19

QUE ACOGE EL RECONOCIMIENTO DE RESPONSABILIDAD Y PAGO VOLUNTARIO CON OCASIÓN AL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR ADMINISTRATIVO SIMPLIFICADO INICIADO CONTRA BANCO MÚLTIPLE BHD LEÓN, POR VIOLACIÓN A LA NORMA QUE REGULA EL USO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES PARA FINES DE COBRO DE DEUDA.

La Dirección Ejecutiva del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (**INDOTEL**) en el ejercicio de sus facultades legales y reglamentarias conferidas por la Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98, de fecha 27 de mayo de 1998, dicta la siguiente **RESOLUCIÓN:**

I. Antecedentes	1
II. Consideraciones de Derecho	4
A) Objeto del presente proceso	4
B) Examen de la competencia de la Dirección Ejecutiva	4
C) Sobre el acuerdo	5
III. Parte Dispositiva	5

I. Antecedentes

1. La Dirección de Protección al Usuario del **Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)** es la dependencia encargada de dirigir y supervisar el Departamento de Asistencia al Usuario, que tiene por objetivo brindar servicios de orientación al usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como de recibir y canalizar los reclamos que pudiera presentar dicho usuario en razón de la violación de sus derechos o por inconformidad con los servicios brindados por la prestadora.¹

2. En vista de las atribuciones conferidas, es la encargada de recibir las distintas denuncias y reclamaciones presentadas por los usuarios del servicio público de telecomunicaciones, entre ellas, las relativas a las telecomunicaciones generadas tendentes a la gestión de cobros, contenidas en la Norma que Regula el Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones para fines de Cobro de Deuda.² Como resultado de esta Norma, las gestoras de crédito están sometidas a: i) respetar los horarios establecidos para realizar las gestiones de cobro; ii) limitar la cantidad de llamadas conforme a lo establecido en dicha norma; iii) desistir de llamar a los

¹ Artículo 1, numeral 11, y Artículo 19, numeral 2, de la Resolución núm. 013-17 dictada por el Consejo Directivo del INDOTEL, que regula el Proceso Sancionador Administrativo.

² Resolución núm 010-16 que aprueba la Norma que Regula el Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones para fines de Cobro de Deuda.

lugares de trabajo cuando se ha notificado la desautorización de las mismas a requerimiento del deudor; y, iv) 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.³

3. Así las cosas, desde el 2 de agosto de 2018 al 5 de abril 2019, la Dirección de Protección al Usuario ha sido apoderada de distintas denuncias, en las cuales se ha detectado que el **BANCO MULTIPLE BHD LEÓN**, actuando en el ejercicio de sus funciones como gestora de cobros de valores que les son adeudados, se encuentra haciendo uso de una serie de líneas telefónicas⁴, para originar telecomunicaciones erróneas en violación a la Norma para el uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones para fines de cobro de deudas.⁵

5. Siendo así, en fecha 31 de julio de 2019, esta Dirección Ejecutiva comunicó al **BANCO MULTIPLE BHD LEÓN**, el inicio de un Procedimiento Sancionador Administrativo Simplificado y la designación de la Dirección de Protección al Usuario (DPU) como Funcionario Instructor del presente procedimiento, por los indicios existentes de haber cometido varias conductas descritas en la Norma que Regula el Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones para Fines de Cobro de Deuda, tipificadas como una falta leve a la Ley General de Telecomunicaciones, núm.153-98.⁶

6. En esa misma fecha, la funcionaria instructora notificó a la entidad bancaria el Acta Inicial de Infracción en su contra⁷, por motivo de los indicios existentes de violación al literal b) del art. 107 de la Ley General de Telecomunicaciones núm.153-98, sobre uso indebido de las telecomunicaciones. Posteriormente, en fecha 21 de agosto de 2019, le fue notificado al presunto responsable, el inicio de la fase probatoria, en apego al art. 13 del Reglamento del Procedimiento Sancionador Administrativo del **INDOTEL**.⁸

7. Como respuesta a la notificación de la fase probatoria⁹, el **BANCO MULTIPLE BHD LEÓN**, mediante correo electrónico de fecha 26 de agosto de 2019, remitió un escrito mediante el cual se acogió a las disposiciones del artículo 23 del Reglamento de Procedimiento Sancionador Administrativo, haciendo formal reconocimiento de responsabilidad de la falta imputada y a la vez, propuso al órgano regulador el pago voluntario de la sanción.

8. Al tenor de dicho reconocimiento, en fecha 29 de agosto de 2019, el funcionario instructor del presente proceso remitió un informe¹⁰ ante esta Dirección Ejecutiva en nuestra calidad de órgano decisor, mediante el cual ha aceptado su reconocimiento de responsabilidad y la propuesta de pago voluntario de dos (2) cargos por incumplimiento.

³Ibid., Artículos Primero, Segundo y Cuarto.

⁴ 809-943-5576 y 809-243-5000

⁵ Resolución núm. 010-16 de fecha 14 de septiembre de 2016, emitida por el Consejo Directivo del INDOTEL.

⁶ Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna DE-0001907-19 de fecha 31 de julio de 2019 emitida por la Dirección Ejecutiva del INDOTEL, recibida por la gestora de cobros en fecha 31 de julio de 2019.

⁷ Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0000748-19 de fecha 31 de julio de 2019, recibida por la gestora de cobros en fecha 31 de julio de 2019.

⁸ Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0000807-19, recibida en fecha 21 de agosto de 2019.

⁹ Ibid.

¹⁰ Informe denominado con el número GPC-I-000009-19 de fecha 29 de agosto de 2019.

9. Por lo antes expuesto, esta Dirección Ejecutiva en fecha 29 de agosto de 2019, envía comunicación¹¹ al presunto responsable, informándole que autoriza a la funcionaria instructora a continuar con el proceso conciliatorio y le otorga a la entidad de intermediación financiera un plazo de cinco días hábiles, para que deposite una declaración reconociendo la falta y obligándose al pago, según lo establecido en el artículo 23.4 de la referida norma.

10. Como resultado de lo antes expuesto, en fecha 2 de septiembre de 2019, la entidad suscribió una declaración jurada mediante la cual **“DECLARA, LIBRE Y VOLUNTARIAMENTE, BAJO LA FE DEL JURAMENTO LO SIGUIENTE:**

PRIMERO (1°): Que reconoce haber incurrido en las faltas levantadas por el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) en el Acta Inicial de Infracción notificada en fecha 31 de julio de 2019, por violación de una o varias de las conductas descritas en los artículos primero al cuarto de la Norma que Regula el Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones para Fines de Cobro de Deuda aprobada por el Consejo Directivo del **INDOTEL** en fecha 14 de septiembre de 2016 a través de la resolución núm. 10-16; **SEGUNDO (2°):** Que acepta la sanción mínima prevista en el artículo 109 numeral 3 de la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98, equivalente a dos (2) Cargos por Incumplimiento, de conformidad con el artículo 23 sobre Reconocimiento de Responsabilidad y Pago Voluntario del Reglamento del Procedimiento Sancionador Administrativo del **INDOTEL**; **TERCERO (3°):** Que se compromete a asumir frente al **INDOTEL** el pago de los cargos antes citados como justa compensación por la falta cometida; **CUARTO (4°):** Se compromete a no continuar las prácticas que dieron lugar al inicio de un proceso sancionador administrativo simplificado; **QUINTO (5°):** Que con la suscripción de la presente declaración de reconocimiento de responsabilidad y pago voluntario renuncia formalmente a su derecho de continuar con el procedimiento sancionador administrativo simplificado iniciado mediante Acta Inicial de Infracción de fecha 31 de julio de 2019; **SEXTO (6°):** Que se hace responsable penal y civilmente por cualquier vicio de forma o de fondo que presentaren los documentos requeridos en el artículo 23 numeral 4 del Reglamento del Procedimiento Sancionador Administrativo y que sustentan la calidad legal del firmante; **SÉPTIMO (7°):** Declara que en caso de incumplimiento de alguna de las disposiciones establecidas en la presente declaración, el reconocimiento de responsabilidad y pago voluntario quedará sin validez jurídica y de igual modo su efecto suspensivo, pudiendo el Funcionario Instructor continuar con el proceso sancionador administrativo simplificado, sin devolución de las sumas pagadas”.¹²

11. Posteriormente, en fecha 04 de septiembre de 2019, este Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones, recibió por parte del **BANCO MULTIPLE BHD LEÓN** el monto de RD\$195,756.00¹³ pesos por concepto de acuerdo arribado con la funcionaria instructora en el marco del Procedimiento Sancionador Administrativo aperturado en su contra.

¹¹ Comunicación DE-0002234-19, DE FECHA 30 de agosto de 2019.

¹² Declaración Jurada de fecha 2 de septiembre de 2019, debidamente notarizada por la notario Silvia M .Tejada M. de Baez, Notario Público de los del número del Distrito Nacional, matrícula 2773.

¹³ Recibo núm. 13686 de fecha 04 de septiembre de 2019.

12. Habiendo establecido los hechos arriba descritos, corresponde que esta Dirección Ejecutiva, conozca y decidida si procede o no el presente proceso, examine la propuesta presentada por el presunto responsable y determine la sanción que corresponda.

II. Consideraciones de Derecho

9. A continuación procedemos a analizar el contexto jurídico que demarcan tales situaciones, que para mayor comprensión serán divididos en: A) Objeto del presente proceso, B) Examen de la competencia de la Dirección Ejecutiva y C) Sobre el acuerdo.

A) Objeto del presente proceso

10. El reconocimiento de responsabilidad y/o pago voluntario es la que se origina cuando iniciado un procedimiento sancionador, el infractor reconoce su responsabilidad y se podrá resolver el procedimiento con la imposición de la sanción que proceda¹⁴. Cabe subrayar, que ha de tratarse de un reconocimiento absolutamente voluntario, dado que se reconocen en todos los procesos, el derecho a no declarar contra sí mismo y a la presunción de inocencia.

11. En el caso que nos ocupa, realizado el pago voluntario por la presunta responsable como al efecto, procede que esta Dirección Ejecutiva dicte resolución motivada donde se levante acta de dicho pago y se concluya el Procedimiento Sancionador Administrativo.

B) Examen de la competencia de la Dirección Ejecutiva

13. El artículo 23 del Reglamento de Procedimiento Sancionador Administrativo, establece lo siguiente:

“Luego de iniciado un procedimiento sancionador administrativo, el presunto responsable, en caso de que reconozca su responsabilidad por falta cometida y manifieste su deseo de realizar el pago de la sanción al Funcionario Instructor u Órgano Decisorio, dependiendo de la fase en la que se encuentra el procedimiento, podrá solicitar la recepción del pago voluntario. Esta solicitud será suspensiva del procedimiento. El Presunto Responsable podrá:

a) Acordar exclusivamente sobre los hechos y solicitar la apertura de un procedimiento de reconocimiento de responsabilidad y pago voluntario, que habrá de versar única y exclusivamente sobre la determinación de la sanción aplicable a la falta cometida; o,

b) Renunciar al procedimiento consagrado en el literal que antecede, a los fines de que el Órgano decisorio resuelva sobre la imposición de la sanción que proceda.”

14. En ese orden de ideas, tomando en consideración que tras la notificación de la fase probatoria, el presunto responsable comunica al funcionario instructor su reconocimiento de responsabilidad y pago voluntario de dos (2) cargos por incumplimiento, la Dirección de Protección al Usuario es competente para decidir dicho acuerdo propuesto.

¹⁴ MARTOS NAVARRO, Fernando. Cuerpo Administrativo de la Administración de la Comunidad Autónoma de Castilla y León. Madrid, editorial MAD, 2003, p.423.

15. Asimismo, la Dirección Ejecutiva, es competente para homologar y validar el acuerdo propuesto por el **BANCO MÚLTIPLE BHD LEÓN** y la funcionaria instructora, por ostentar la calidad de órgano decisor en las faltas administrativas leves.

C) Sobre el acuerdo

16. Es menester indicar, que el presunto responsable ha cumplido los requisitos previstos por el artículo 23, numeral 4 del Reglamento de Procedimiento Sancionador Administrativo, dirigiendo a este órgano regulador una instancia motivada, acompañada de una declaración jurada de responsabilidad, firmada por el **BANCO MÚLTIPLE BHD LEÓN** y levantada ante notario, en la cual reconoce su responsabilidad ante los hechos que le son atribuidos, y donde hace constar la obligación que asume frente al **INDOTEL** de realizar el pago de la sanción correspondiente, así como a no continuar con las prácticas que dieron lugar al inicio del proceso y la renuncia expresa a su derecho de continuar con el procedimiento. De igual modo, le acompaña de los documentos requeridos por tratarse de una persona jurídica.

17. Asimismo, cabe resaltar, que de una revisión de la documentación que compone el expediente, esta Dirección Ejecutiva pudo constatar que la presunta responsable ha pagado los cargos por incumplimiento impuestos acordados, debiendo archivar el expediente, como hará constar en la parte dispositiva de la presente decisión y se ordenará el archivo definitivo del mismo.

18. Es preciso destacar, que a partir de la presente Resolución, la presunta responsable se compromete a asumir frente al **INDOTEL** a no continuar las prácticas que dieron lugar al inicio de este proceso sancionador administrativo simplificado.

19. Por último, se recuerda que esta Resolución es de obligatorio cumplimiento, de conformidad con las disposiciones del artículo 99 de la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98, del 27 de mayo de 1998.

III. Parte Dispositiva

LA DIRECCIÓN EJECUTIVA

Del **Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)**, en ejercicio de sus facultades legales y reglamentarias,

RESUELVE:

PRIMERO: DECLARAR bueno y válido el acuerdo suscrito entre el **BANCO MÚLTIPLE BHD LEÓN** y la funcionaria instructora y en consecuencia, **ORDENA** el archivo definitivo del Proceso Sancionador Administrativo Simplificado iniciado contra la sociedad comercial **BANCO MÚLTIPLE BHD LEÓN**.

SEGUNDO: Se **ORDENA** al **BANCO MÚLTIPLE BHD LEÓN** el **CESE** inmediato de las prácticas que dieron lugar al inicio de este proceso sancionador administrativo simplificado.

TERCERO: DISPONER la notificación de la presente resolución a la sociedad comercial **BANCO MÚLTIPLE BHD LEÓN** mediante carta con acuse de recibo, así como su publicación en el portal institucional que mantiene el **INDOTEL** en la Internet.

Así ha sido aprobada y firmada por mí la presente Resolución, en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, hoy día diecisiete (17) del mes de septiembre del año dos mil diecinueve (2019).

Firmado:

Alberty Canela
Director Ejecutivo