

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

**RESOLUCIÓN NÚM. DE-074-19**

**QUE DECIDE EL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR ADMINISTRATIVO SIMPLIFICADO INICIADO CONTRA LA FINANCIERA CREDICEFI, S.R.L., POR INDICIOS DE 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:**

---

<b>ÍNDICE</b>	<b>TEMÁTICO</b>
<b>Pág.</b>	
<b>I. Antecedentes</b>	<b>1</b>
<b>II. Consideraciones de Derecho</b>	<b>5</b>
A) Examen de la competencia de la Dirección Ejecutiva para resolver este proceso	5
B) Tipificación de los hechos	6
C) Medios probatorios recolectados por el Funcionario Instructor	7
D) Alegatos del presunto responsable	9
i) Sobre las llamadas erróneas	9
E) Sobre el derecho que alega el presunto responsable	10
G) Otros alegatos	10
H) Hechos probados y acreditados	12
I) Falta Administrativa Imputada y sanción aplicable	12
<b>III. Sobre la ejecución del acto</b>	<b>14</b>
<b>IV. Parte Dispositiva</b>	<b>15</b>

---

**I. Antecedentes**

1. La Dirección de Protección al Usuario del **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.<sup>1</sup>

2. En vista de ello, la referida Dirección, por vía del Departamento de Asistencia a los Usuarios, es el área encargada de recibir las distintas denuncias y reclamaciones presentadas por los usuarios del servicio público de telecomunicaciones, entre ellas, las relativas a las

---

<sup>1</sup> Artículo 1, numeral 11, y Artículo 19, numeral 2, de la Resolución núm. 013-17 dictada por el Consejo Directivo que aprueba el Reglamento para la solución de controversias entre los usuarios y las prestadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones.

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.<sup>2</sup>

3. Como resultado de esta Norma, las entidades y personas físicas que realicen gestiones para el cobro de créditos 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 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.<sup>3</sup>

4. En el período comprendido entre junio de 2018 a mayo de 2019, la Dirección de Protección al Usuario del **INDOTEL** ha sido apoderada de distintas denuncias, en las cuales se ha detectado que la sociedad Financiera **Credicefi, S.R.L.**, en el ejercicio de sus funciones para el cobro de las deudas derivadas de los préstamos otorgados a personas para la compra electrodomésticos y enceres para el hogar, se encuentra haciendo uso de una serie de líneas telefónicas<sup>4</sup>, en violación a lo establecido en la Norma para el uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones para fines de cobro de deudas<sup>5</sup> publicada por el **Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)** en fecha 14 de septiembre de 2016, en razón de que ha realizado llamadas erróneas a los usuarios denunciantes, para el cobro de supuestas deudas o acreencias que estos no reconocen por no ser clientes de dicha entidad crediticia.

5. En efecto, la Dirección de Protección al Usuario (en lo adelante "DPU") clasificó las denuncias recibidas y notificadas en contra de la Financiera **Credicefi, S.R.L.**, según el tipo de llamada y conducta en que incurrió, pudiendo identificar lo que exponemos a continuación:

"-3 denuncias correspondientes a llamadas que reciben son erróneas y que no corresponden al titular de la deuda reclamada, considerándose esas llamadas como inoportunas, molestosas y perturbadoras, ocasionando al usuario una alteración de su tranquilidad"<sup>6</sup>.

6. Siendo así, en fecha 31 de julio de 2019, la Dirección Ejecutiva del **INDOTEL** comunicó a la Financiera **Credicefi, S.R.L.**, 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<sup>7</sup>, por los indicios existentes de haber cometido una de las conductas descritas en la Norma que Regula el Uso de los Servicios

---

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

<sup>3</sup> Ibid., Artículos Primero, Segundo y Cuarto.

<sup>4</sup> 809-521-9614, 829-639-3592, 829-639-3480, 829-639-3503, 829-521-9926 y 829-639-13505, 829-521-9739, 829-521-9959, 829-639-3357, 809-476-9502, 829-520-8714, 809-520-8946, 829-520-8189, 829-520-8354, 829-639-3624, 829-639-1681 y 829-521-2310, entre otros.

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

<sup>6</sup> Vid. Acta Definitiva de Infracción, anexo a la comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GCP-0000887-19 recibida en fecha 11 de septiembre de 2019.

<sup>7</sup> Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna DE-0001896-19 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.

Públicos de Telecomunicaciones para fines de cobro de deuda, tipificadas como una falta leve en virtud de lo dispuesto por el artículo 107, literal b) de la Ley General de Telecomunicaciones, núm.153-98

7. En esa misma fecha, la funcionaria instructora notificó a la Financiera **Credicefi, S.R.L.** el Acta Inicial de Infracción instrumentada en su contra, por los indicios existentes respecto a la vulneración de los artículos Primero, Segundo y Cuarto de la Norma que Regula el Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones para Fines de Cobro de Deuda, conductas que han sido declaradas por el Consejo Directivo como un Uso Indebido de las Telecomunicaciones y que conforme la tipificación contenida en el literal b) del art. 107 de la Ley General de Telecomunicaciones núm.153-98, se corresponde a una falta leve. A los fines dichos, a dicha entidad se le otorgó un plazo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la recepción de la comunicación, para depositar su escrito contentivo de sus argumentos y medios probatorios. <sup>8</sup>

8. Como resultado de la indicada gestión, en fecha 9 de agosto de 2019 la Financiera **Credicefi, S.R.L.** depositó el escrito de defensa que al efecto le fuera requerido<sup>9</sup> por vía del cual solicitó lo siguiente:

**PRIMERO:** Que se verifique que la empresa **CREDICEFI NO** ha hecho un uso indebido de las telecomunicaciones, por no haber programado telecomunicaciones ni a lugares de trabajo ni a terceros con la intención de molestarles o por haber tomado el número telefónico de fuentes indirectas, pues por medio las solicitudes de crédito aportadas, se puede verificar que los servicios que recibían las llamadas correspondían en el pasado a quien se le intentó contactar; además de observar la buena fe de la empresa CREDICEFI al utilizar las telecomunicaciones acorde a las leyes pues inmediatamente se verificó que los números ya no pertenecen a quienes lo ofrecieron y usaban en el pasado, procedimos a desvincularlos de nuestros clientes para hacer uso correcto del servicio.

**SEGUNDO:** Que se dicte resolución que de fin al proceso **DECLARANDO** la **NO EXISTENCIA** de la infracción o de responsabilidad contra la compañía **CREDICEFI**, y en tal sentido se ponga fin a este proceso sancionador administrativo.

9. Posteriormente, en fecha 21 de agosto de 2019, la Funcionaria Instructora del procedimiento sancionador administrativo simplificado, en apego al art.13 del Reglamento del Procedimiento Sancionador Administrativo del **INDOTEL**, le notificó al presunto responsable el inicio de la fase probatoria y al efecto le fue otorgado un plazo de cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la recepción de la comunicación para que proceda a depositar sus medios probatorios<sup>10</sup>

10. Finalmente, en fecha 11 de septiembre de 2019, la funcionaria instructora notificó a la Financiera **Credicefi, S.R.L.**, el Acta Definitiva de Infracción del proceso sancionador

---

<sup>8</sup> Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0000743-19 de fecha 31 de julio de 2019, recibida por la gestora de cobros en la misma fecha.

<sup>9</sup> Correspondencia núm. 194911, recibida por el INDOTEL en fecha 9 de agosto de 2019.

<sup>10</sup> Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GCP-0000804-19 de fecha 21 de agosto de 2019, recibida por la gestora de cobros en fecha 21 de agosto de 2019.

administrativo simplificado iniciado en su contra por existir indicios razonables de haber cometido las faltas descritas en los artículos 103, literal c) y 107, literal b) de la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98, así como incumplir las disposiciones de la Resolución núm. 010-16 que regula el uso de los servicios públicos de telecomunicaciones. Al efecto, le fue otorgado un plazo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la recepción de la comunicación, para que proceda a formular ante el órgano Decisorio sus alegaciones finales que podrán estar acompañadas de otras pruebas y/o documentos que estime pertinentes. <sup>11</sup>

11. A los fines de dar respuesta a la referida actuación, mediante escrito de fecha 16 de septiembre de 2019, remitido al INDOTEL vía correo electrónico de fecha 18 de septiembre de 2019, la Financiera **Credicefi, S.R.L.**, procedió a dar respuesta a las imputaciones contenidas en la referida Acta Definitiva de Infracción y al efecto, por vía del indicado documento concluyó solicitando lo siguiente:

**“PRIMERO:** Que se verifique que la empresa **CREDICEFI NO** ha hecho un uso indebido de las telecomunicaciones, por no haber programado telecomunicaciones ni a lugares de trabajo ni a terceros con la intención de molestarles o por haber tomado el número telefónico de fuentes indirectas, pues por medio las solicitudes de crédito aportadas, se puede verificar que los servicios que recibían las llamadas correspondían en el pasado a quien se le intentó contactar; además de observar la buena fe de la empresa CREDICEFI al utilizar las telecomunicaciones acorde a las leyes pues inmediatamente se verificó que los números ya no pertenecen a quienes lo ofrecieron y usaban en el pasado, procedimos a desvincularlos de nuestros clientes para hacer uso correcto del servicio..

**SEGUNDO:** Que se dicte resolución que de fin al proceso **DECLARANDO** la **NO EXISTENCIA** de la infracción o de responsabilidad contra la compañía **CREDICEFI**, y en tal sentido se ponga fin a este proceso sancionador administrativo.

y de manera subsidiaria, en caso de no acoger los argumentos y pretensiones antes presentados solicitamos:

**PRIMERO:** Considerar que **NO** existe en el reglamento, ley o resolución un procedimiento establecido para solucionar o corregir de manera amigable los errores que se puedan incurrir por cambio de número, cambio de domicilio, error material, etc, y sin incurrir en mala fe, o intención de dar mal uso a las telecomunicaciones, que marque el punto de inicio de la voluntad de los usuarios en el incumplimiento de la norma. No existe procedimiento mediador entre las partes, ni se delimita una línea de tiempo entre la ocurrencia de una queja y otra ante esta entidad reguladora administrativa, por lo que se podría tomar el histórico de todos los reclamos que se reciben y considerarse para iniciar proceso sancionador en contra de esta o cualquier otra entidad, mediando la parcialidad ante la falta de contemplación en los esfuerzos aplicados por nosotros para no incurrir en violación a las leyes y resoluciones que rigen la telecomunicaciones. Y en tal sentido se tome en consideración la falta de intención en cometer las faltas imputadas y en caso de este órgano sancionar

---

<sup>11</sup> Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GCP-0000887-19 recibida en fecha 11 de septiembre de 2019.

entienda hay lugar a sanción en contra de Credicefi, aplicar la sanción mínima, establecida en la ley.”<sup>12</sup>

12. Habiendo establecido los hechos arriba descritos, procede que esta Dirección Ejecutiva, actuando en su condición del órgano Decisorio del proceso sancionador administrativo simplificado al cual se contrae la presente resolución, conozca y decida si procede o no el presente proceso y, en caso positivo, imponer las sanciones que correspondan.

## II. Consideraciones de Derecho

13. Aclarado lo anterior, corresponde adentrarnos a conocer el Acta Definitiva de Infracción y valorar los argumentos de defensa presentados por el presunto infractor, todo a la luz de la normativa aplicable y las pruebas depositadas por ambos actores. Para ello, hemos estructurado este apartado en las secciones siguientes: A) Examen de la competencia de la Dirección Ejecutiva para resolver este proceso, B) Tipificación de los hechos, C) Medios probatorios recolectados por el Funcionario Instructor, D) Alegatos y elementos de prueba aportados por el presunto responsable, E) Valoración de las alegaciones y elementos de prueba presentados, F) Hechos probados y acreditados; G) Falta Administrativa Imputada; y, H) Sanción aplicable a la falta cometida.

A) Examen de la competencia de la Dirección Ejecutiva para resolver este proceso

14. El presunto responsable, financiera Credicefi S.R.L, entidad de intermediación financiera que se rige por la Ley núm. 183-02 que aprueba la Ley Monetaria y Financiera, mediante la cual se establece el régimen regulatorio del sistema monetario y financiero de la República Dominicana y cuyo alcance se circunscribe a la regulación del sistema monetario y financiero.

15. En ese sentido, en el artículo 5, literal c, de la precitada Ley Monetaria y Financiera se delimita lo siguiente: “Las atribuciones que esta Ley encomienda a la Administración Monetaria y Financiera son irrenunciables y solo podrán ser ejercidas por la misma de conformidad con lo dispuesto en esta Ley. La Administración Monetaria y Financiera solo tendrá capacidad para realizar aquello que esta Ley le encomienda”.

16. Por su parte, es necesario hacer ahínco en que la Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98, es el marco normativo mediante el cual se estructura el Instituto Dominicano de Telecomunicaciones (INDOTEL), como órgano regulador de la telecomunicaciones, el cual tiene entre sus funciones elaborar reglamentos de alcance general y dictar normas de alcance particular<sup>13</sup>; así como aplicar el régimen sancionador ante la comisión de faltas administrativas previstas en dicha ley y sus reglamentos.

---

<sup>12</sup> Escrito de Argumentaciones y Defensa contra Acta Inicial de Infracción del Procedimiento Sancionador Administrativo de fecha 6 de septiembre de 2019.

<sup>13</sup> Ley núm.153-98, artículo 78, literal a.

17. En tal sentido, la entidad financiera ha sido acusado de presuntamente vulnerar la Norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas, dictada por el Consejo Directivo del Indotel mediante Resolución núm. 010-16, en virtud de que como entidad de intermediación financiera, y en el ejercicio de sus actividades de gestión de cobros a los consumidores financieros con los cuales mantiene instrumentos de crédito, ha incurrido en el uso indebido de las telecomunicaciones mediante la utilización de las mismas como instrumento para perseguir el pago de deudas, lo que, de demostrarse, constituiría una violación a las disposiciones establecidas en la indicada Norma, y por tanto una acción que constituye una falta leve a la luz del artículo 107, literal b) de la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98.

18. Visto lo anterior, además, la Ley General de Telecomunicaciones, núm.153-98, establece que es función de la Dirección Ejecutiva del órgano regulador la de decidir la aplicación de las sanciones leves en ella previstas<sup>14</sup>, reafirmado asimismo en el Reglamento de Procedimiento Sancionador Administrativo, al especificar que en caso de faltas leves es este órgano el competente para decidir sobre las mismas<sup>15</sup>.

19. Por las razones antes expuestas, esta Dirección Ejecutiva es competente para conocer y decidir el presente Procedimiento Sancionador Administrativo Simplificado del que ha sido apoderado, lo cual se hará conforme los requisitos y formalidades exigidos por la norma aplicable.

#### B) Tipificación de los hechos

20. Como ha sido expuesto, esta Dirección Ejecutiva se encuentra apoderada para conocer un Procedimiento Sancionador Administrativo Simplificado iniciado contra la Financiera **Credicefi, S.R.L.**, motivado en el presunto incumplimiento por parte de esa entidad de diversas disposiciones contenidas en la Norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas<sup>16</sup>, a saber:

21. El formulario de validación No. CD-11020, donde los medios de prueba presentados no demuestran que la deudora procurada es usuaria de la línea móvil, asimismo las llamadas constantemente se encuentran siendo contestadas por la denunciante, quien ha indicado desconocer a la deudora, en franca violación a los artículos primero y segundo de la Resolución No.010-16.

22. El formulario de validación No. CD-10504, en el citado caso aunque ciertamente la cantidad de llamadas efectuadas no incumplen con la cantidad de llamadas permitidas por día, las mismas están siendo realizadas a la línea que de conformidad con las constataciones efectuadas por el funcionario instructor se encuentran a nombre de la denunciante y no de la deudora procurada, en incumplimiento a la disposición del artículo segundo de la Resolución No.010-16.

---

<sup>14</sup> *Ibidem*, literal k.

<sup>15</sup> Vid. Reglamento de Procedimiento Sancionador Administrativo del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones, resolución núm. 081-17, incluidas las modificaciones de la resolución núm. 057-18, artículo 1, literal p).

<sup>16</sup> Resolución núm. 010-16 del 14 de septiembre de 2016.

23. El Formulario de validación No. CD-10331, en este caso las llamadas constantemente se encuentran siendo contestadas por la denunciante, quien ha indicado que aunque conoce al señor que ellos requieren, no ha servido de garante al deudor que procurado, demostrando violación a las disposiciones establecidas en los artículos primero y segundo de la Resolución No. 010-16.

24. Hechos que de ser comprobados, implicarían la violación al literal b) del artículo 107 de la Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98<sup>17</sup>, concerniente a "*la utilización o prestación indebida de los servicios que no esté considerada como falta muy grave o grave*", infracción que se tipifica como falta leve según el referido artículo de la citada ley, derivando de ello la sanción prevista en el art.109.3 de la Ley 153-98, es decir, un mínimo de dos (2) y un máximo de diez (10) Cargos por Incumplimiento (CI), equivalente cada cargo por incumplimiento a **NOVENTA Y SIETE MIL OCHOCIENTOS SETENTA Y OCHO PESOS DOMINICANOS CON 00/100 (RD\$97,878.00)**, de acuerdo con la última actualización de los cargos por incumplimiento, aprobada por el Consejo Directivo en fecha 23 de enero de 2019.<sup>18</sup>

C) Medios probatorios recolectados por el Funcionario Instructor

25. En efecto, mediante la exposición de los *Antecedentes*, fue posible determinar que la Dirección de Protección al Usuario, en su calidad de Funcionario Instructor del presente proceso a lo largo de la Etapa Instructora recolectó una serie de pruebas, que le permitieron determinar la existencia de indicios razonables de la comisión de una infracción administrativa contra la Financiera **Credicefi, S.R.L.** y por consiguiente notificarle el Acta Definitiva de Infracción en fecha 11 de septiembre de 2019. Por tanto, en lo que sigue describiremos las pruebas aportadas por el Funcionario Instructor, a saber:

- Caso de denuncia CD 11020

- Formulario de Validación CD-11020.
- Carta de No. GPC-0000434-19 recibida por CREDICEFI en fecha 01/05/2019.
- Tráfico de llamadas de fecha 25/04/2019.

- Caso de denuncia CD 10504

- Formulario de Validación CD-10504.
- Carta de No. GPC-0000077-19 recibida por CREDICEFI en fecha 07/02/2019.
- Tráfico de llamadas de fecha 28/01/2019.

- Caso de denuncia CD 10331

- Formulario de Validación CD-10331.
- Carta de No. GPC-0001727-18 recibida por CREDICEFI en fecha 04/12/2018.
- Tráfico de llamadas de fecha 26/09/2018.

---

<sup>17</sup> Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98 de fecha 19 de marzo de 1998, G.O. 9983.

<sup>18</sup> Resolución núm. 003-19 emitida por el Consejo Directivo del INDOTEL en fecha 23 de enero de 2019.

26. Por su parte, la financiera **Credicefi, S.R.L.** presentó los siguientes medios probatorios con el interés de ser descargado de toda responsabilidad por las citadas imputaciones, a saber:

-Caso de denuncia CD 11020

- Como prueba de porque se programó el turbo cobro en el número, anexan copia de la solicitud de crédito No.4-0000002091, de fecha 16-09-2017.

-Caso de denuncia CD 10504

- En este caso la usuaria denunció estar recibiendo 4 telecomunicaciones automatizadas, número de gestiones permitidas por el reglamento, y para dejar establecido porque recibía las telecomunicaciones anexan copia de la solicitud de crédito No. 24-0000017912, de fecha 23-06-16.

-Caso de denuncia CD 11020

- En este caso la usuaria denunció estar recibiendo 1 telecomunicaciones automatizadas, número de gestiones permitidas por el reglamento, y para dejar establecido porque recibía las telecomunicaciones anexan copia de la solicitud de crédito No. 54-0000003139, de fecha 16-01-18.

27. En ese sentido, es menester indicar que como pudimos constatar en los *antecedentes*, quedó evidenciado que en diversas ocasiones, este órgano regulador dio oportunidad al presunto responsable de enviar sus medios de defensa y elementos probatorios; específicamente, de la manera siguiente:

- Mediante la notificación del Acta Inicial de Infracción, el funcionario instructor le otorgó al presunto responsable un plazo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la recepción de dicha comunicación, a los fines de que la entidad depositara ante el **INDOTEL** los argumentos, medios y pruebas que estime pertinente en el ejercicio de su derecho de defensa.<sup>19</sup>
- Mediante la notificación de la Apertura de la Fase Probatoria, en la que el Funcionario Instructor le otorgó un plazo de cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la recepción de la comunicación para que proceda a depositar sus medios probatorios.<sup>20</sup>
- Mediante la notificación del Acta Definitiva de Infracción, se le otorgó un plazo de diez (10) días hábiles, para formular sus alegaciones finales y medios probatorios, dirigidas al Órgano Decisorio del proceso.<sup>21</sup>

---

<sup>19</sup> Vid. GCP-0000743-19, recibida en fecha 31 de julio de 2019.

<sup>20</sup> Vid. GPC-0000804-19, recibida en fecha 21 de agosto de 2019.

<sup>21</sup> Vid. GCP-0000887-19, recibida en fecha 11 de septiembre de 2019.



E) Alegatos del presunto responsable

28. La funcionaria instructora alega en el Acta Definitiva de Infracción lo siguiente:

i) Sobre las llamadas erróneas

29. Que la Dirección de Protección al Usuario establece que se presentaron tres (3) denuncias, donde los usuarios alegan que las llamadas que reciben son erróneas para fines de cobro de supuestas deudas o acreencias de las cuales los denunciados no son deudores, en violación a las disposiciones contenidas en la Norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas<sup>22</sup>, en sus artículos primero y segundo.<sup>23</sup>

30. En respuesta a las anteriores imputaciones, en fecha 6 de septiembre de 2019, la Financiera **Credicefi, S.R.L** depositó ante este órgano regulador su “Escrito de Argumentaciones y Defensa finales”<sup>24</sup>, cuyos alegatos han sido ponderados por esta Dirección Ejecutiva, en su calidad de órgano decisorio del presente Proceso Sancionador Administrativo Simplificado y sobre los cuales expusieron en síntesis lo siguiente:

31. La financiera **Credicefi, S.R.L.**, se refirió de manera específica a las denuncias por llamadas para fines de cobro sin ser el deudor, contenida en los Formularios de validación núms. CD-11020, CD-10504 y CD-10331, respectivamente, en efecto resaltó que no hizo un uso indebido de las telecomunicaciones, ya que no tomaron los números telefónicos de fuentes indirectas, pues por medio de las solicitudes de crédito aportadas, se puede verificar que los servicios que reciben las llamadas corresponden en el pasado a quien se le intentó contactar.

32. Partiendo, de lo anterior el artículo 4 de la norma que regula el uso de los servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deuda,<sup>25</sup> es clara y precisa sobre la obligación que tienen las empresas o entidades que se dedica a gestiones de cobros, consistente en verificar, validar y confirmar si la línea pertenece a la persona que generó la deuda, no obstante deben de cumplir las disposiciones que establece la referida norma.

F) Sobre el derecho que alega el presunto responsable

33. Plantean que el reglamento del servicio telefónico el cual está amparado en la resolución 110-12 del consejo directivo, Capítulo III, Artículo 7, la cual establece las condiciones de adquirir la titularidad, como son; a) mediante contratación de un determinado modo de recepción de servicio telefónico; b) por cualquier sucesión de derecho; y c) por cualquier acto jurídico que implique un cambio del titular del servicio”.

---

<sup>22</sup> Resolución núm. 010-16 del 14 de septiembre de 2016.

<sup>23</sup> Ver pág. 1 de 8 del Acta Definitiva de Infracción del PSAS.

<sup>24</sup> Escrito de Argumentaciones y Defensa finales, depositado en fecha 05 de agosto de 2019, correspondencia identificada con el número de Sistema de Gestión Interna 194650

<sup>25</sup> Ver la Resolución num. 010-16

34. En el mismo tenor, también arguye el artículo 8 del referido reglamento donde también dispone la manera en que se puede perder la condición de usuario titular o cliente, y bajo el entendido de que ningún artículo del referido reglamento obliga al usuario a comunicar a sus familiares, amigos, acreedores y deudores sobre el cambio de número de servicio, la pérdida de la titularidad del mismo o la falta de uso continuo del servicio que en su momento registró bajo su uso y custodia, nos deja mani-atados para poder enterarnos si la persona que nos contesta es o no nuestro cliente; así como el artículo 29 del referido reglamento que establece la protección de los datos personales de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, y el artículo 29.3 que imposibilita a las prestadoras de servicio telefónico para divulgar los datos de los usuarios.

35. En este sentido, este órgano decisor no esta valorando las condiciones de adquirir o perder la titularidad de las líneas telefónicas, sino la existencia de las faltas cometidas por la financiera **Credicefi S.R.L**, al violentar las disposiciones establecidas en la Norma que Regula el Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones para fines de Cobro de Deuda, por lo que no aplica en el caso concreto.

#### G) Otros alegatos

36. La compañía **Credicefi S.R.L**, alega que actúa conforme a las informaciones suministradas por los deudores a la hora de solicitar el crédito, y que las mismas fueron validadas por el departamento de cobros de su entidad financiera, en ese mismo orden de ideas manifiesta que si dentro de la línea de tiempo quien les suministra el número telefónico deja de ser el titular del mismo, ellos como terceros no manejan la información de cambio, en virtud que la telefónica no les da acceso a esos datos.

37. En otro orden la financiera argumentó en cuanto *al caso de la denuncia núm. CD-11020*, donde la financiera de cobros establece que; *“la usuaria reportó a **INDOTEL** que adquirió el número en enero 2019, y sólo reportó llamadas automatizadas por lo que no se corresponde con la parte de la acusación de hacer uso de las telecomunicaciones a los lugares de trabajo, y como prueba de por qué se programó el turbo cobros en el número anexados copia de la solicitud de crédito No.4-0000002091, de fecha 16-09-2017, que nos hiciera la cliente, debidamente firmada por ella, se puede constatar en el primer renglón de dicha solicitud en la información personal del solicitante coloca el número 829-546-6436, como su único número de contacto”*, cabe señalar que existe una desnaturalización en esta argumento, ya que en los motivos expuestos en el Acta Definitiva de Infracción no se hace alusión alguna a que la misma realizará llamadas a lugares de trabajo, sino que constantemente realizaron llamadas al número móvil de la señora, quien indicó que no es la titular de la deuda de la cual la financiera procuraba.

38. En ese tenor, en virtud de lo que establece en su numeral 4, la Norma que regula el uso de los servicios públicos de Telecomunicaciones para fines de cobro de deuda, respecto a que “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”.

39. En cuanto *al caso de denuncia núm. CD-10504*, la financiera **Credicefi S.R.L.**, corrobora al igual que lo manifestado por la denuncia ante la Dirección de Protección al Usuario, que realizó 4 llamadas de manera automatizada a la línea (809) 231-9651, pero en este entendido no estamos revirtiendo la cantidad de llamadas que realizó dicha entidad, sino que incurrió en la falta de cerciorarse si el número al cual realizaban las llamadas pertenecían al titular de la línea que retrajo la deuda, ya que las mismas eran dirigidas hacia el Señor, y en la actualidad la línea pertenece de la señora, en este sentido las mismas eran realizadas de manera erróneas, por lo que violenta las disposiciones establecidas en la norma<sup>26</sup>.

40. Con relación *al caso de denuncia núm. CD-10331*, la norma que regula el uso de los servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deuda, establece que; “ el intervalos de tiempo entre una y otra telecomunicación, debe ser menor a los treinta (30) minutos, de igual forma señala que la entidad que utilice los servicios de telecomunicaciones como instrumento para perseguir el pago de deudas, deberá, en todos los casos, informar al receptor del mensaje, el nombre completo del deudor, la finalidad de la telecomunicación, el concepto de la deuda, así como el nombre comercial y los números telefónicos de la entidad acreedora, en este tenor la señora, manifestó en su denuncia que la financiera procuraba al señor, y le comunicó que conocía al señor, ya que es su vecino, sin embargo no posee ningún vínculo con el mismo, ni le ha servido de garante, por lo que una vez la entidad financiera hacer uso de esta información, hizo caso omiso, e incurrió en ilícito por no seguir las instrucciones establecidas en la norma que regula el uso de los servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deuda, por lo que habiendo la señora establecido que no era la titular ni la persona que requerían, debieron poner fin a dicha cobranza.

41. De igual forma, la financiera **Credicefi S.R.L.**, establece en su escrito que; “*es una sociedad comercial constituida de acuerdo a las leyes de la República, cuya actividad principal y única es la de otorgar préstamos a personas para comprar electrodomesticos y enceres para el hogar, donde hace formal conocimiento que no son una sociedad gestora de cobros, y que por consiguiente su negocio adquiere deudores a los cuales se les recuerda el pago de sus compromisos, y se les contacta a los números que ellos mismos le suministran al realizar la solicitud del préstamo que adeudan*”, por lo que viendo la naturaleza de acuerdo al artículo 1ro, de la Resolución núm.010-16, de la norma que regula el uso de los servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deuda, no establece que sea gestora de cobros, sino la realización y/o programación de telecomunicaciones para fines de gestión de cobro de deudas, lo que genera la comisión de la falta es la realización de gestiones no está limitado al tipo de entidad que las realice.

#### H) Hechos probados y acreditados

63. Del análisis de los hechos y elementos de prueba descritos, aportados por la Dirección de Protección al Usuario, como Órgano Instructor y de la financiera **Credicefi S.R.L.**, en su calidad de presunta responsable, esta Dirección Ejecutiva ha podido acreditar lo siguiente:

---

<sup>26</sup> Ver Resolución núm. 010-16 , sobre la Norma que Regula el Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones para fines de Cobro de Deuda

- La Dirección de Protección al Usuario del **INDOTEL** ha recibido 3 denuncias contra **Credicefi S.R.L.**, durante el período comprendido entre junio 2018-mayo 2019, por concepto de llamadas erróneas, y que no corresponden al titular de la deuda reclamadas. Los denunciados aportaron distintos medios probatorios, tales como los reportes de llamadas, en los que se demostró la realización de las llamadas por parte de líneas telefónicas propias de la financiera, en franco incumplimiento a la Norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas, aprobada mediante resolución núm. 010-16.
- La Dirección de Protección al Usuario, en su calidad de Funcionaria Instructora, aportó mediante los formularios de validación de caso, la constatación a través de sus soportes en las distintas prestadoras, los titulares de las líneas telefónicas denunciadas, comprobando que los números pertenecen a la gestora de cobros, así como que la titularidad de los números telefónicos receptores de las llamadas pertenece a los denunciados.
- La Funcionaria Instructora notificó la comisión de los hechos y advirtió del posible inicio del Proceso Sancionador Administrativo en contra de la gestora de cobro.
- La Dirección de Protección al Usuario cumplió con el debido proceso en el presente Procedimiento Administrativo Sancionador Simplificado, notificando en los plazos correspondientes el inicio de un proceso sancionador simplificado, el Acta Inicial de Infracción, el Acta de Apertura de Fase Probatoria y el Acta Definitiva de Infracción.
- Que la financiera de cobros ha contado con un plazo razonable para aportar sus medios de defensa y elementos probatorios.
- **Credicefi S.R.L.**, reconoció en sus denominados Escritos de Defensa, la comisión de los hechos y excusó su accionar responsabilizando a los deudores de otorgarle esos números telefónicos.

#### I) Falta Administrativa Imputada y sanción aplicable

64. Conforme con lo expuesto anteriormente, se comprueba que la entidad financiera **Credicefi S.R.L.**, ha incumplido a las disposiciones del artículo cuarto de la Norma, con respecto a su obligación de verificación de la titularidad del deudor sobre la línea telefónica previo al establecimiento de estas llamadas para cobro de deudas. En ese mismo orden de ideas, y vistas las cinco (5) denuncias en contra de **Credicefi S.R.L** por incumplimiento de la Norma que regula el uso de los servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deuda, definitivamente indica que la misma ha realizado en múltiples ocasiones un uso indebido de los servicios de telecomunicaciones.

65. Siguiendo esta línea argumentativa, las faltas consideradas leves son sancionadas con un mínimo de dos (2) cargos por incumplimiento y un máximo de diez (10), conforme con el artículo 109.3 de la Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98.

66. Asimismo, como ha sido señalado anteriormente, se establecen los criterios de graduación que han servido a la Dirección Ejecutiva definir, caso por caso, la falta aplicable. Así las cosas, ya la Dirección Ejecutiva se refirió al tema en decisiones anteriores, considerando los criterios dados por el artículo 110 de la Ley General de Telecomunicaciones como elementos de

graduación de la falta, a saber: a) el número de infracciones cometidas, b) la reincidencia; y, c) la repercusión social de las mismas.<sup>27</sup>

67. Esta Dirección Ejecutiva es de criterio que aunque no podemos hablar de reincidencia en el presente proceso, la gestora de cobros ha incumplido diversas faltas reconocidas en la Norma que regula el uso de los servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deuda, pese a recibir múltiples comunicaciones del **INDOTEL** sobre las consecuencias que acarrea no acatar las disposiciones allí contenidas;

68. Asimismo, tomando en cuenta que como elemento de evaluación para determinar el grado en el que debe sancionarse la falta cometida, resalta la repercusión social que comporta el incumplimiento, cabe resaltar, que en la especie se violentan los derechos fundamentales de las personas, pues nuestra Constitución establece el respeto a la dignidad humana, el derecho a la intimidad, la privacidad y el honor personal<sup>28</sup>, los cuales sin duda alguna se ven afectados cuando se producen llamadas erróneas a personas vinculadas directa o indirectamente con los deudores y llamadas al lugar de trabajo en contra de la voluntad de los deudores.

69. Por todas las razones antes expuestas, esta Dirección Ejecutiva debe sancionar con dos (2) Cargos por Incumplimiento a la financiera **Credicefi S.R.L.**, lo cual equivale a **ciento noventa y cinco mil setecientos cincuenta y seis pesos dominicanos (RD\$195,756.00)**; ya que la última actualización de cargo por incumplimiento al 2019 es de noventa y siete mil ochocientos setenta y ocho pesos dominicanos con 00/100 (RD\$97,878.00), aprobados mediante la Resolución núm. 003-19 emitida por el Consejo Directivo en fecha 23 de enero de 2019;

70. Es oportuno indicar que, han sido vistos, de manera enunciativa, los siguientes textos legales descritos a continuación para fundamentar la presente resolución:

- a. La Constitución de la República Dominicana proclamada en fecha 13 de junio de 2015, en sus disposiciones citadas;
- b. El Código Civil de la República Dominicana, promulgado en fecha 17 de abril de 1884;
- c. La Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98, del 27 de mayo de 1998, en sus disposiciones citadas;
- d. La Ley Orgánica de Administración Pública, núm. 247-12, del 9 de agosto de 2012, en sus disposiciones citadas;
- e. Ley sobre los Derechos de las Personas en sus relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, núm. 107-13, del 6 de agosto de 2013, en sus disposiciones citadas;
- f. El Reglamento de Procedimiento Sancionador Administrativo del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL). Resolución núm. 081-17 aprobada por el Consejo Directivo en fecha 29 de diciembre de 2017;

---

<sup>27</sup> Como estableció el Dr. Pascal Peña Pérez, Director Ejecutivo en funciones, en sus resoluciones DE-050-19, DE-049-19, DE-048-19, DE-047-19, DE-046-19, DE-045-19, DE-044-19 y DE-036-19, emitidas en fecha 21 de agosto de 2019, respectivamente, que deciden el Procedimiento Sancionador Administrativo Simplificado, iniciado contra la gestoras de créditos.

<sup>28</sup> Constitución de la República Dominicana. Artículos 8 y 44.

- g. La Norma que regula el uso de los servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deuda. Resolución núm. 010-16 de fecha 14 de septiembre de 2016, emitida por el Consejo Directivo del INDOTEL;
- h. La Resolución núm. 003-19 aprobada por el Consejo Directivo en fecha 23 de enero de 2019, que actualiza el valor del cargo por incumplimiento (CI) establecido en el artículo 108 de la Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98;
- i. La Resolución núm. 060-19, emitida por el Consejo Directivo del **INDOTEL**, en fecha 14 de agosto de 2019, mediante la cual designa al Director Ejecutivo .
- j. Los casos de denuncia identificados con los números 11020, 10504, y 10331 cada una de las piezas que acompañan esos casos;
- k. Acta Inicial de Infracción, Apertura de Fase Probatoria y Acta Definitiva de Infracción contra de **Credicefi S.R.L.**
- l. El escrito de defensa de la financiera, recibido en fechas 6 de septiembre de 2019.
- m. Las demás piezas que integran el expediente conformado en ocasión de la referida solicitud de confidencialidad.

### **III. Sobre la ejecución del acto**

71. Ya esta Dirección Ejecutiva ha expuesto y reconocido la posibilidad de garantizar la ejecutoriedad del acto administrativo que dicta ante la posible reticencia del presunto responsable en cumplir la decisión, atendiendo al artículo 99 de la Ley núm. 153-98 y el artículo 138 de la Constitución, en ese sentido se ha establecido lo siguiente:<sup>29</sup>

72. Como ha sido ya reconocido de conformidad al artículo 109.4 de la Ley General de Telecomunicaciones “[e]l pago de la sanción no implica la convalidación de la situación irregular, debiendo el infractor cesar de inmediato los actos que dieron lugar a la sanción” lo que implica que no basta con que el presunto responsable pague los Cargos por Incumplimiento a los que se contrae el acto administrativo que pueda ser dictado por esta Dirección Ejecutiva, sino que emana también la ineludible obligación de hacer cesar la falta y no volver a incurrir en la misma<sup>30</sup>;

73. Por consiguiente, como ya ha sido criterio asumido por este órgano en su rol decisor,<sup>31</sup> en la parte dispositiva de la presente resolución se establecerá la obligación, con cargo al presunto responsable, de cumplir con la decisión que sea dictada, so pena de pagar dos (2) cargos por incumplimiento, a razón de mes o fracción de mes transcurrido y hasta completar el rango máximo establecido para las faltas “leves”, es decir, diez (10) cargos por incumplimiento;

---

<sup>29</sup> Como estableció el Dr. Pascal Peña Pérez, Director Ejecutivo en funciones en las resoluciones DE-050-19, DE-049-19, DE-048-19, DE-047-19, DE-046-19, DE-045-19, DE-044-19 y DE-036-19, emitidas en fecha 21 de agosto de 2019, respectivamente, que deciden el Procedimiento Sancionador Administrativo Simplificado, iniciado contra la gestoras de créditos.

<sup>30</sup> Como estableció el Dr. Pascal Peña Pérez, Director Ejecutivo en funciones en las resoluciones DE-050-19, DE-049-19, DE-048-19, DE-047-19, DE-046-19, DE-045-19, DE-044-19 y DE-036-19, emitidas en fecha 21 de agosto de 2019, respectivamente, que deciden el Procedimiento Sancionador Administrativo Simplificado, iniciado contra la gestoras de créditos.

<sup>31</sup> Como estableció el Dr. Pascal Peña Pérez, Director Ejecutivo en funciones en las resoluciones DE-050-19, DE-049-19, DE-048-19, DE-047-19, DE-046-19, DE-045-19, DE-044-19 y DE-036-19, emitidas en fecha 21 de agosto de 2019, respectivamente, que deciden el Procedimiento Sancionador Administrativo Simplificado, iniciado contra la gestoras de créditos.

74. La medida precautoria que acompaña la sanción impuesta se encuentra dentro de los rangos legales establecidos para la sanción de las infracciones leves y sólo aplicaría en caso de que la financiera **Credicefi S.R.L.**, “deliberadamente continúe incumpliendo la decisión, perpetuando la conducta que dio origen al presente procedimiento sancionador administrativo, en violación del artículo 99 de la Ley”<sup>32</sup>;

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

#### **IV. Parte Dispositiva**

**LA DIRECCIÓN EJECUTIVA**  
del **Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)**, en ejercicio de sus facultades legales y reglamentarias,

#### **RESUELVE:**

**PRIMERO:** En cuanto a la forma, **DECLARAR** buena y válida el acta definitiva interpuesta por la Dirección de Protección al Usuario del INDOTEL en contra de la financiera **CREDICEFI S.R.L.**, por la misma haber sido interpuesta conforme con los requisitos de forma y fondo exigidos por el Reglamento de Procedimiento Sancionador Administrativo, resolución núm. 081-17 y la demás normativa aplicable.

**SEGUNDO:** En cuanto al fondo, **DECLARAR** a la financiera **Credicefi S.R.L. RESPONSABLE** de cometer la falta administrativa contenida en el literal b) del artículo 107 de la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98, correspondiente a la utilización o prestación indebida de los servicios que no esté considerada como falta muy grave o grave por haber violado los artículos primero y segundo de la Norma que regula el uso de los servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deuda.

**TERCERO: IMPONER** a **Credicefi, S.R.L.** con el pago de la sanción equivalente a **Dos (2) cargos** por incumplimiento a favor del **Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)**, considerando el valor de cada Cargo por Incumplimiento a razón de noventa y siete mil ochocientos setenta y ocho pesos dominicanos, aprobados mediante la Resolución núm. 003-19 emitida por el Consejo Directivo en fecha 23 de

---

<sup>32</sup> Como estableció el Dr. Pascal Peña Pérez, Director Ejecutivo en funciones en las resoluciones DE-050-19, DE-049-19, DE-048-19, DE-047-19, DE-046-19, DE-045-19, DE-044-19 y DE-036-19, emitidas en fecha 21 de agosto de 2019, respectivamente, que deciden el Procedimiento Sancionador Administrativo Simplificado, iniciado contra la gestoras de créditos.

enero de 2019, para un total a pagar de la suma de **ciento noventa y cinco mil setecientos cincuenta y seis pesos dominicanos (RD\$195,756.00)**);

**CUARTO: DISPONER** que el pago de la suma anteriormente indicada deberá realizarse en manos del **INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES, (INDOTEL)**, en las oficinas del órgano regulador, ubicadas el Edificio Osiris, sito en la Avenida Abraham Lincoln No. 962, de esta ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, en un plazo de cinco (5) días hábiles para realizar el pago correspondiente, mediante transferencias bancarias, cheques certificados y depósitos..

**QUINTO:** Como garantía de la eficacia del acto administrativo, **DISPONER** que en caso de incumplimiento de las obligaciones consignadas en los ordinales TERCERO y CUARTO de la presente resolución, en virtud de los artículos 99, 107 literal “b”, 109.4, 110.2 y 112.1 de la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98, así como el artículo 138 de la Constitución de la República, se **ORDENA** a pagar el equivalente a (2) cargos por incumplimiento, a razón de mes o fracción de mes transcurrido y hasta completar el rango máximo establecido para las faltas “leves”, es decir, diez (10) cargos por incumplimiento.

**SEXTO: DISPONER** la notificación de la presente resolución a **Credicefi, S.R.L.**, 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 Veinticuatro (24) del mes de octubre del año dos mil diecinueve (2019).

Firmado:

**Alberty Canela**  
**Director Ejecutivo**