

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

**RESOLUCIÓN NÚM. DE-075-19**

**QUE DECIDE EL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR ADMINISTRATIVO SIMPLIFICADO INICIADO CONTRA BANCO MÚLTIPLE PROMERICA S.A. POR ALEGADA 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, y el Reglamento de Procedimiento Sancionador Administrativo, dicta la siguiente **RESOLUCIÓN**:

-----  
**ÍNDICE TEMÁTICO**

	<b>Pág.</b>
<b>I. Antecedentes</b>	<b>0</b>
<b>II. Consideraciones de Derecho</b>	<b>3</b>
A) Examen de la competencia de la Dirección Ejecutiva para resolver este procedimiento	3
B) Tipificación de los hechos	4
C) Medios probatorios presentados	6
D) Alegatos de las partes en el proceso.	7
i) Sobre las llamadas erróneas	7
ii) Sobre las llamadas a lugares de trabajos	8
(iii) Valoración de las alegaciones presentadas por el presunto responsable	8
E) Hechos probados y acreditados	<b>9</b>
F) Falta administrativa imputada y sanción aplicable	10
<b>III. Sobre la ejecución del acto</b>	<b>12</b>
<b>IV. Parte Dispositiva</b>	<b>13</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>

<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.

2. En vista de ello, 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.<sup>2</sup> Como resultado de esta normativa, las empresas 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 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>

3. Desde junio de 2018 hasta 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 entidad de intermediación financiera **BANCO MÚLTIPLE PROMERICA S.A.**, (quien en lo sucesivo podrá denominarse Banco Promerica o por denominación social completa), en el ejercicio de sus funciones como gestora de cobros de valores adeudados a la misma, se encuentra haciendo uso de una serie de líneas telefónicas por vía de las cuales: a) Han realizado llamadas erróneas a los usuarios por cobro de supuestas deudas o acreencias; y, b) Estuvieron llamando a los lugares de trabajo de los denunciados, en violación a lo establecido en la Norma para el uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones para fines de cobro de deudas publicada por el **Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)** en fecha 14 de septiembre de 2016.

4. En efecto, la clasificación de las denuncias realizadas en contra de la gestora de cobro según el tipo de llamada es la siguiente:

- a. **4 denuncias** en las cuales los denunciados alegan que las llamadas que reciben son erróneas y que no corresponden a los titulares de las deudas reclamadas, por los que dichas llamadas son consideradas como inoportunas, molestosas y perturbadoras, ocasionando al usuario una alteración de su tranquilidad.
- b. **1 denuncia** correspondiente a llamadas realizadas al lugar del trabajo de la persona deudora, no obstante el usuario haber provisto a su acreedor su número de contacto personal.

5. Siendo así, en fecha 31 de julio de 2019, la Dirección Ejecutiva del **INDOTEL** comunicó a **Banco Múltiple Promerica S.A.** el inicio de un Procedimiento Sancionador Administrativo Simplificado y la designación de la Dirección de Protección al Usuario (en lo adelante DPU) como Funcionario Instructor de dicho procedimiento<sup>4</sup>, por los indicios existentes relativos la comisión de 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.

---

<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> Ver comunicación núm. DE-0001894-19, recibida en fecha 31 de julio de 2019.

6. En esa misma fecha, la funcionaria instructora, notificó a **Banco Promérica** el Acta Inicial de Infracción<sup>5</sup> instrumentada en su contra, por existir indicios razonables de haber cometido la falta descrita en los artículos 103, literal c) y 107, literal b) de la Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98, así como por incumplir con las disposiciones de la Resolución núm. 010-16 que regula el uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones para Fines de Cobro de Deuda.

7. Como resultado de ello, en fecha 14 de agosto de 2019, el **Banco Promérica** depósito un escrito de defensa o justificativo de descargo, por medio del cual concluye de la forma siguiente<sup>6</sup>

“ÚNICO: Dejar sin efecto las posibles sanciones, en contra del Banco Multiple Promerica de la República Dominicana, considerando los alegatos de defensa anteriormente expuestos”.

8. Posteriormente, en fecha 21 de agosto del mismo año, en apego al artículo 13 del Reglamento del Procedimiento Sancionador Administrativo del **INDOTEL** le fue notificada al **Banco Promerica**, en su calidad de presunto responsable, la apertura de la Fase Probatoria del Proceso Sancionador<sup>7</sup> y a dichos fines le fue otorgado un plazo de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la referida notificación, para que dicha entidad proceda a depositar sus medios probatorios.

9. Al efecto el día 27 de agosto del año 2019, **Banco Promerica**, en su condición de presunto responsable procedió a depositar un escrito de medios de prueba y justificativos de descargo, por medio del cual se concluye de la manera siguiente:<sup>8</sup>

“ÚNICO: Dejar sin efecto las posibles sanciones, en contra del Banco Multiple Promerica de la República Dominicana, considerando los alegatos de defensa anteriormente expuestos”.

10. Consecuentemente, en virtud de lo dispuesto en el artículo 22, numeral 2 del Reglamento de Procedimiento Sancionador Administrativo, en fecha 11 de septiembre de 2019, la funcionaria instructora del proceso notificó a entidad **Banco Promerica** el Acta Definitiva de Infracción instrumentada en su contra<sup>9</sup>, por medio del cual se concluye de la manera siguiente:

“Que el **Banco Promerica**, incurrió en las violaciones del artículo primero, párrafo II del artículo segundo, de la resolución No. 010-16, que regula el uso de los servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deuda; así como el artículo 103, literal c) y 107, literal b) de la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98, por lo que recomienda sancionar a dicha entidad bancaria con cuatro (4) cargos por incumplimientos, equivalente a la suma de Trescientos Noventa y Un Mil Quinientos Doce Pesos Dominicanos con 00/100, (RD\$391, 512.00)”.

---

<sup>5</sup> Ver Corresp. GPC-0000740-19, recibida en fecha 31 de julio de 2019, contentiva de la notificación de Acta Inicial de Infracción.

<sup>6</sup> Corresp.- 1955107, recibida en fecha 14 de agosto de 2019.

<sup>7</sup> Ver comunicación GPC-0000803-19 recibida en fecha 21 de agosto de 2019

<sup>8</sup> Corresp. 195414, recibida por el INDOTEL en fecha 27 de agosto de 2019.

<sup>9</sup> Ver Comunicación GPC-0000885-19, recibida en fecha 11 de septiembre de 2019. Mediante la misma le fue otorgado un plazo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la recepción de dicha comunicación, para que procediera a formular sus alegaciones finales ante el órgano decisorio.

11. A dichos fines le fue otorgado un plazo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la recepción de dicha comunicación, para que procediera a formular sus alegaciones finales ante el órgano decisorio.

12. Finalmente, en fecha 23 de septiembre de 2019, el presunto responsable **Banco Promerica**, procedió a depositar su escrito contentivo de sus argumentos finales<sup>10</sup> vinculados al proceso al cual se contrae la presente resolución, por medio del cual concluye de la manera siguiente:

“**ÚNICO:** Dejar sin efecto las posibles sanciones, en contra del Banco Múltiple Promerica de la República Dominicana, considerando los alegatos de defensa anteriormente expuestos”.

13. Habiendo establecido los hechos arriba descritos, procede que esta Dirección Ejecutiva, conozca y decida si procede o no el presente proceso y, en caso positivo, imponer las sanciones que correspondan.

## **II. Consideraciones de Derecho**

14. 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 presentados, 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 procedimiento

15. El presunto responsable, Banco Promerica, 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.

16. 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”.

17. 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

---

<sup>10</sup> Ver Corresp. 196311 recibida por el INDOTEL en fecha 23 de septiembre de 2019-

general y dictar normas de alcance particular<sup>11</sup>; así como aplicar el régimen sancionador ante la comisión de faltas administrativas previstas en dicha ley y sus reglamentos.

18. En tal sentido, la entidad bancaria 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 cobro 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.

19. 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>12</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>13</sup>.

20. 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

21. Como expusimos, la Dirección Ejecutiva fue apoderada por parte de la Dirección de Protección al Usuario (DPU) del **INDOTEL** con respecto a una denuncia interpuesta en contra del **Banco Múltiple Promerica S.A.**, por el presunto incumplimiento a las disposiciones contenidas en la Norma que regula el Uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas<sup>14</sup>, a saber:

22. El formulario de validación No. CD-1115, demuestra que el número telefónico objeto de las llamadas de cobro, no se encuentra ciertamente asociado a una solicitud de crédito debidamente firmada, y que las mismas se encuentran siendo contestadas por el denunciante, quien indica desconocer a la deudora, no obstante la deudora procurada no es usuaria de la línea móvil a través de la cual pretenden contactar, en franca violación al artículo segundo de la Resolución No.010-16.

23. El formulario de validación No. CD-11024, demuestra que el número telefónico objeto de las llamadas de cobro, se encuentra ciertamente asociado a una solicitud de

---

<sup>11</sup> Ley núm.153-98, artículo 78, literal a.

<sup>12</sup> Ibídem, literal k.

<sup>13</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>14</sup> Resolución núm. 010-16 del 14 de septiembre de 2016.

crédito debidamente firmada, las llamadas constantemente se encuentran siendo contestadas por la denunciante, quien ha indicado desconocer a la deudora procurada, demostrando incumplir al artículo primero y segundo de la Resolución No.010-16.

24. El formulario de validación No. CD-11031, demuestra que las llamadas efectuadas en exceso a la cantidad permitidas por día, las mismas están siendo efectuadas a la línea que de conformidad con el tráfico de llamadas aportado como evidencia en esta fase, demuestra que la titularidad de dicha línea se encuentra a nombre de la denunciante, y no de la deudora procurada en incumplimiento a las disposiciones del artículo primero y segundo de la resolución No. 010-16.

25. El formulario de validación CD-10653, demuestra que aunque ciertamente la cantidad de llamadas efectuadas no incumplen con la cantidad de llamadas permitidas por día, las mismas están siendo efectuadas a la línea que de conformidad con las constataciones efectuadas por el funcionario instructor, se encuentra a nombre de la denunciante no del deudor, por lo que incumple las disposiciones establecidas en el artículo primero y segundo de la norma..

26. El formulario de validación CD-10392, no se demuestra el consentimiento otorgado por la usuaria para ser contactada a la línea telefónica correspondiente a su trabajo, en presunto incumplimiento del párrafo II del artículo segundo de la Resolución No.010-16.

<sup>15</sup>

27. Lo anterior, una vez sea evaluadas las pruebas y hechos presentados, si se logra comprobar las faltas imputadas, las mismas constituirían la violación al literal b) del artículo 107 de la Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98<sup>16</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. Esta falta, a su vez, constituye una sanción mínima de dos (2) cargos por incumplimiento y un máximo de diez (10) Cargos por Incumplimiento, conforme con el art.109.3 de la Ley núm. 153-98.

### C) Medios probatorios presentados

28. En efecto, mediante la exposición de los *Antecedentes*, fue posible determinar que la Dirección de Protección al Usuario (DPU), en su calidad de Funcionario Instructor del presente proceso a lo largo de la Etapa Instructora recolectó una serie de pruebas con el fin de demostrar el incumplimiento de la Norma que Regula el Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones para Fines de Cobro de Deuda<sup>17</sup>, en sus artículos primero y segundo, a saber:

- Caso de denuncia CD-11115
  - Formulario de Validación identificado con el número CD-11115

---

<sup>15</sup> Ver Acta Definitiva de Infracción, de fecha 11 de septiembre del 2019.

<sup>16</sup> Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98 de fecha 27 de mayo de 1998, G.O. 9983.

<sup>17</sup> Resolución núm.010-16 de fecha de fecha 14 de septiembre de 2016 dictada por el Consejo Directivo del INDOTEL.

- Tráfico de llamadas de fecha 27/05/2019
- Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-00004533-19, dirigida al **Banco Múltiple Promerica S.A.**, mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte el inicio del proceso sancionador administrativo.
  
- Caso de denuncia CD-11024
- Formulario de Validación identificado con el número CD-11024
- Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0000470-19, dirigida al **Banco Múltiple Promerica S.A.**, mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte el inicio del proceso sancionador administrativo.
  
- Caso de denuncia CD-11031
- Formulario de Validación identificado con el número CD-11031.
- Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0000449-19, dirigida al **Banco Múltiple Promerica S.A.**, mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte el inicio del proceso sancionador administrativo.
  
- Caso de denuncia CD-10653
- Formulario de Validación identificado con el número CD-10653.
- Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0000234-19, dirigida al **Banco Múltiple Promerica S.A.**, mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte el inicio del proceso sancionador administrativo.
  
- Caso de denuncia CD-10392
- Formulario de Validación identificado con el número CD-10392
- Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0001779-18, dirigida al **Banco Múltiple Promerica S.A.**, mediante la cual le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte el inicio del proceso sancionador administrativo.

29. Por su parte, el **Banco Múltiple Promerica S.A.** presentó los siguientes medios probatorios con el interés de ser descargado de toda responsabilidad por las citadas imputaciones, a saber:

- Copia del conduce de entrega de tarjetas a su cliente.
- Copia del conduce de entrega de tarjetas a su cliente.
- Copia del conduce de entrega de tarjetas a su cliente. <sup>18</sup>

30. Así las cosas, es menester indicar que como pudimos constatar en la *exposición de 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:

---

<sup>18</sup> Ver escrito de defensa o justificación de descargo, depositado en fecha 14 de agosto del 2019.

- 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 dicha 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 del proceso, el funcionario instructor otorgó al presunto responsable un plazo de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la recepción de dicha comunicación, a los fines de que dicha entidad procediera 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 ante el Órgano Decisorio del proceso sus alegaciones finales y medios probatorios.

D) Alegatos de las partes en el proceso.

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

i) Sobre las llamadas erróneas

32. Que la Dirección de Protección al Usuario establece que se presentaron cuatro (4) 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; donde se abarca el mecanismo de llamadas a los números fijos y móviles de los denunciados, no obstante los usuarios no haber suministrado para fines de contacto, considerándose dichas llamadas como inoportunas, molestosas y perturbadoras, ocasionando al usuario una alteración de su tranquilidad, dichas llamadas fueron realizadas por parte del Banco Promerica, en violación a las disposiciones contenidas en la Norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas<sup>21</sup>, en sus artículos primero y segundo.<sup>22</sup>

33. En respuesta a las anteriores imputaciones, **Banco Múltiple Promerica S.A** presentó su escrito de defensa o justificación de descargo, que refiere a la notificación contenida en la comunicación núm. GPC-0000885-19, de fecha 23 de septiembre del presente año, respondiendo lo siguiente:<sup>23</sup>

34. Respecto a la originación de llamadas erróneas a los usuarios por cobro de supuestas deudas o acreencias de las cuales los denunciados no son deudores, los números telefónicos a los que EL BANCO estuvo llamando se encontraban en nuestra

<sup>19</sup> Vid. GCP-0000740-19, recibida en fecha 31 de julio de 2019.

<sup>20</sup> Vid. GPC-0000803-19, recibida en fecha 21 de agosto de 2019.

<sup>21</sup> Resolución núm. 010-16 del 14 de septiembre de 2016.

<sup>22</sup> Ver pág. 1 de 10 del Acta Definitiva de Infracción del PSAS.

<sup>23</sup> Ver correspondencia marcada con el núm. 196311.



base de datos debido a clientes que al momento de realizar su solicitud de crédito o entrega de tarjeta de crédito establecen dichos números como propios.

35. En tal sentido, como es de su conocimiento, inmediatamente el personal de servicio al cliente es informado de que el teléfono contactado no corresponde al de la persona se procede a eliminar de la base de datos. Esto así, en cumplimiento de nuestros procedimientos internos.

ii) Sobre las llamadas a lugares de trabajos

36. Por ante la Dirección de Protección al Usuario se presentó una (1) denuncia, donde alega que recibe llamada a su lugar de trabajo de la persona deudora, no obstante el usuario haber provisto a su acreedor su número de contacto personal.

37. Posteriormente, en respuesta a dichos alegatos, la presunta responsable en su escrito sobre la denuncia por llamadas a lugares de trabajo manifestó en este caso, al igual que el anterior luego de la solicitud de eliminación del teléfono de oficina de contacto las llamadas cesaron a su lugar de trabajo. .

(iii) Valoración de las alegaciones presentadas por el presunto responsable

38. Es menester que esta Dirección Ejecutiva proceda a valorar lo expuesto por el presunto responsable en su escrito de defensa o justificativo de descargo, con relación a la comisión del ilícito administrativo que se le imputa, y habiendo establecido que la misma entidad bancaria ha adoptado nuevas medidas para no incurrir nuevas vez en la violación a la norma sobre el uso de las telecomunicaciones para el cobro de deudas; y, que dentro de las políticas del banco ha incluido en el protocolo de llamadas el horario y la forma adecuada, implementando a su vez sistemas parametrizados para el cobro que cumplen con dichas políticas, en tal sentido de queda evidenciado un reconocimiento tácito por parte de la entidad bancaria, al establecer las nuevas medidas tomadas para no incurrir en violación a la norma para regular el servicio de cobranzas para fines de deudas.

39. En cuanto las llamadas erróneas, la gestora *justifica que los números a los que estuvieron llamando se encontraban en su base de datos debido a que los clientes al momento de realizar su solicitud de crédito o entrega de tarjeta de crédito establecen dichos números como propios, en consecuencia suministraron un listado de las personas que deseaban localizar.*<sup>24</sup> Sobre lo argüido en el párrafo precedente, es preciso indicar que no estamos ante un argumento válido, tomando en consideración que la Norma para el uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones para fines de cobro de deudas, en su artículo cuarto párrafo I es sumamente clara al indicar lo siguiente: “*La entidad o gestora de cobro antes de programar un sistema automatizado, identificado como “turbo cobro”, deberá producir una telecomunicación persona-persona en la línea telefónica que*”

---

<sup>24</sup> Ver correspondencia núm. 196311, de fecha 31 de septiembre 2019.

*se trate, con la finalidad de confirmar<sup>25</sup> que efectivamente la misma continúa siendo un medio de contacto directo con el deudor.”<sup>26</sup>*

40. En el mismo orden, debemos señalar que el simple hecho que el deudor suministre en el formulario de solicitud de préstamos los números de teléfono como referencia, la misma no tiene derecho hacer uso de los mismos, y en caso de ostentar en utilizarlos, la entidad bancaria debe operar en apego a la norma que regula el uso de los servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deuda.

41. En ese sentido, cabe destacar que la norma no sólo dispone la obligación de confirmar previamente que el teléfono sigue siendo la vía de contacto directo con el deudor, además debemos señalar que el presunto responsable no presentó medios probatorios que dieran lugar al cumplimiento de esta gestión de verificación, por el contrario, se limita a esbozar que esa información se encuentra en su base de datos, lo que evidencia que no se respetó esta obligación, también es necesario aclarar que los números telefónicos aportados como referencia no le da el derecho a la entidad bancaria de perseguir de manera directa al deudor principal.

42. Sobre las llamadas a lugares de trabajo de la persona deudora, **Banco Múltiple Promerica S.A**, alega que procedieron a la eliminación de las mismas, una vez notificada el acta inicial de infracción, por lo que, esta Dirección Ejecutiva debe puntualizar lo siguiente; “ La gestora de cobros no aportó documento que avalen el consentimiento otorgado por el deudor para ser contactado en su lugar de trabajo, o las pruebas que demuestren que no han sido efectuadas llamadas al lugar de trabajo del deudor luego de realizada la notificación sobre las denuncias por parte de la Dirección de Protección al Usuario, en tal virtud ha incumplido lo dispuesto por el artículo 2, párrafo II, de la Norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas.<sup>27</sup>

43. Posteriormente, el funcionario instructor procedió a notificar a la presunta responsable la Apertura de la Fase Probatoria del Procedimiento Sancionador Administrativo Simplificado, a cuyos fines al presunto responsable se le otorgó un plazo de cinco (5) días hábiles, contados a partir del siguiente día de la recepción de dicha notificación, para depositar sus medios probatorios ante el Funcionario Instructor.

44. En ese entendido, la entidad bancaria aportó su escrito de medios de prueba y justificación de descargo, donde aportó los mismos presupuestos probatorios que en su escrito de defensa o justificación de descargo, de fecha 14 de agosto del presente año.

#### E) Hechos probados y acreditados

45. Del análisis de los hechos, elementos de prueba y argumentos descritos, por la funcionaria instructora y de la entidad de intermediación financiera **Banco Múltiple**

---

<sup>25</sup> Subrayado nuestro.

<sup>26</sup> Resolución núm. 010-16, párrafo I, artículo cuarto.

<sup>27</sup> Norma que regula el uso de los servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deuda, Resolución núm. 010-16.

**Promerica S.A.**, en su calidad de presunta responsable, se ha podido acreditar lo siguiente:

- La Dirección de Protección al Usuario del **INDOTEL** ha recibido 5 denuncias contra **Banco Múltiple Promerica S.A.**, durante el período comprendido entre junio 2018-mayo 2019, las cuales corresponden a llamadas erróneas y llamadas a los lugares de trabajo de los denunciantes. Para demostrarlo, se sustentan en lo siguiente: la realización de las llamadas por parte de líneas telefónicas propias de **Banco Promerica**, a los usuarios 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 desde donde se originan las llamadas pertenecen a la referida entidad bancaria, así como que la titularidad de los números telefónicos receptores de las llamadas los cuales pertenecen a las personas denunciantes.
- La entidad financiera **Banco Múltiple Promerica S.A.**, no aportó nuevos medios de prueba que le fueron requeridos por vía de la comunicación identificada con el núm. GPC-0000803-19, sino que se limitó a aportar los mismos documentos depositados en la fase anterior del proceso.

F) Falta administrativa imputada y sanción aplicable

46. Conforme con lo expuesto anteriormente, se comprueba que la entidad **Banco Múltiple Promerica S.A.**, 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 la entidad **Banco Múltiple Promerica S.A.**, 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.

47. 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.

48. 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>28</sup>

49. 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;

50. 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>29</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.

51. Por todas las razones antes expuestas, esta Dirección Ejecutiva debe sancionar con cuatros (4) Cargos por Incumplimiento a la gestora de cobros **Banco Múltiple Promerica S.A.**, lo cual equivale a trescientos noventa y un mil quinientos doce pesos dominicanos (RD\$391,512.00) 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;

52. 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. La Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98, del 27 de mayo de 1998, en sus disposiciones citadas;
- c. La Ley Orgánica de Administración Pública, núm. 247-12, del 9 de agosto de 2012, en sus disposiciones citadas;
- d. 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;
- e. 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>28</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>29</sup> Constitución de la República Dominicana. Artículos 8 y 44.

- f. 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;
- g. 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;
- h. La Resolución núm. 027-19, emitida por el Consejo Directivo del **INDOTEL** en fecha 16 de abril de 2019, mediante la cual designa al Director Jurídico y transfiere de manera temporal las funciones y competencia del Director Ejecutivo al Director Jurídico del **INDOTEL**;
- i. Los casos de denuncia identificadas con los números 11115, 11024, 11031, 11031, 10653, y 10392, y cada una de las piezas que acompañan esos casos;
- j. El Acta Inicial de Infracción, Apertura de Fase Probatoria y Acta Definitiva de Infracción instrumentados contra el **Banco Múltiple Promerica S.A.**,
- k. El Escrito de Defensa, medios de pruebas y justificativos de descargo y la respuesta a la notificación del Acta definitiva de Infracción, recibidos en fechas 14 de agosto del 2019, 27 del mismo mes y año, y 23 de septiembre del 2019; respectivamente.
- l. Las demás piezas que integran el expediente conformado en ocasión de la referida solicitud de confidencialidad.

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

53. 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>30</sup>

54. 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>31</sup>;

55. Por consiguiente, como ya ha sido criterio asumido por este órgano en su rol decisor,<sup>32</sup> en la parte dispositiva de la presente resolución se establecerá la obligación,

---

<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.

<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

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;

56. 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 el **Banco Múltiple Promerica S.A.**, "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>33</sup>;

57. 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 de infracción instrumentada por la Dirección de Protección al Usuario del **INDOTEL** en contra de la entidad **Banco Múltiple Promerica S.A.**, por la misma cumplir con los requisitos de forma y fondo exigidos por el Reglamento de Procedimiento Sancionador Administrativo, contenido en la resolución núm. 081-17 y la demás normativa aplicable.

**SEGUNDO:** En cuanto al fondo, **DECLARAR** a la entidad **BANCO MÚLTIPLE PROMERICA S.A.**, **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 violentado 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 la entidad **Banco Múltiple Promerica S.A.**, el pago de la sanción equivalente a **cuatro (4) cargos** por incumplimiento

---

de agosto de 2019, respectivamente, que deciden el Procedimiento Sancionador Administrativo Simplificado, iniciado contra la gestoras de créditos.

<sup>33</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.

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 enero de 2019, para un total a pagar de la suma de **trescientos noventa y un mil quinientos doce pesos dominicano con 00/100 centavos (RD\$391,512.00)**;

**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, 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 la entidad **Banco Múltiple Promerica S.A**, mediante carta con acuse de recibo, así como su publicación en el portal institucional que mantiene el **INDOTEL** en la Internet, en cumplimiento de las disposiciones de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, núm. 200-04 y su Reglamento de aplicación.

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