

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

RESOLUCIÓN NÚM. DE-077-19

QUE DECIDE EL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR ADMINISTRATIVO SIMPLIFICADO INICIADO CONTRA EL BANCO DE RESERVAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA (BANRESERVAS), POR VIOLACIÓN A LA NORMA QUE REGULA EL USO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES PARA FINES DE COBRO DE DEUDA.

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

I.	Antecedente	1
II.	Consideraciones de Derecho	4
	A) Examen de la competencia de la Dirección Ejecutiva para resolver este procedimiento	4
	C) Medios probatorios recolectados por el funcionario instructor	6
	D) Alegatos de las partes en el proceso	8
	i) Sobre de las llamadas erróneas	8
	E) Valoración de las alegaciones presentadas por el presunto responsable	8
	F) Sobre el estudio del Acta Inicial de Infracción para la apertura de un proceso sancionador	9
	G) <i>Sobre la única llamada que se podría derivar consecuencia punible en contra de BANRESERVAS</i>	9
	H) El suministro de número de teléfono al momento de solicitar una tarjeta de crédito	10
	I) Otros argumentos	10
	D) Hechos probados y acreditados	13
	E) Falta administrativa imputada y sanción aplicable	14
II.	Sobre la ejecución del acto	16
III)	Parte Dispositiva	17

I. Antecedente

1. La Dirección de Protección al Usuario del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (**INDOTEL**) es la dependencia encargada de dirigir y supervisar el Departamento de Asistencia al Usuario, que tiene por objetivo brindar servicios de orientación al usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como de recibir y canalizar los

reclamos que pudiera presentar dicho usuario en razón de la violación de sus derechos o por inconformidad con los servicios brindados por la prestadora¹.

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 Deuda². Como resultado de esta Norma, las gestoras de crédito están sometidas a: i) respetar los horarios establecidos para realizar las gestiones de cobro; ii) limitar la cantidad de llamadas conforme a lo establecido en dicha norma; iii) desistir de llamar a los 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 deudor³.

3. Así las cosas, desde el 11 de noviembre de 2018 al 23 de abril 2019, la Dirección de Protección al Usuario ha sido apoderada de distintas denuncias, en las cuales se ha detectado que el **Banco de Reservas de la República Dominicana (BANRESERVAS)**, entidad de servicios múltiples, actuando en su propio nombre como gestora de cobro adeudados, se encuentra haciendo uso de una serie de líneas telefónicas⁴, para originar llamadas erróneas a los usuarios por cobro de supuestas deudas o acreencias de las cuales los denunciante alegan no son deudores; también por haber excedido además en la cantidad de telecomunicaciones permitidas por la normativa y violentar el horario establecido en la Norma para el uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones para fines de cobro de deudas.⁵

4. En efecto, la clasificación de las denuncias notificadas en contra de la entidad de servicios múltiples bancarios según el tipo de llamada es la siguiente:

- **1** denuncia en la que el denunciante alega que la entidad de servicios múltiples está realizando más de las 5 llamadas permitidas por día, que perturban la paz del denunciante.
- **4 denuncias** en la cual el denunciante alega que las llamadas que recibe son erróneas y que no corresponde al titular de la deuda reclamada, considerándose dichas llamadas como inoportunas, molestosas y perturbadoras, ocasionando al usuario una alteración de su tranquilidad.

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

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

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

³ Ibid., Artículos Primero, Segundo y Cuarto.

⁴ 809-476-6907, 809-565-6200, 809-591-8380, 809-593-8809, 809-695-0392, 809-960-2121, 809-475-2700

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

⁶ Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna DE-0001895-19 de fecha 31 de julio de 2019, emitida por la Dirección Ejecutiva del INDOTEL, recibida por la gestora de cobros en esa misma fecha.

6. Como resultado de ello, en fecha 28 de agosto de 2019, el **Banco de Reservas de la República Dominicana (BANRESERVAS)**, depósito un escrito de defensa o justificativo de descargo, por medio del cual concluye de la forma siguiente:

“PRIMERO: Declarar NO RESPONSABLE, al Banco de Reservas de la República Dominicana, de las denuncias plasmadas en el Acta definitiva de Infracción del Procedimiento Sancionador Administrativo en razón de los argumentos y pruebas aportados, y por haber cesado las razones que le dieron origen.

SEGUNDO: Ordenar el archivo definitivo de los expedientes que nos ocupan, por las razones expuestas”.

7. 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 de Reservas de la República Dominicana (BANRESERVAS)**, en su calidad de presunto responsable, la apertura de la Fase Probatoria del proceso sancionador⁷ y a dichos fines le fue otorgado un plazo de cinco días (5) días hábiles, contados a partir de la referida notificación, para que dicha entidad proceda a depositar sus medios probatorio el cual **BANRESERVAS** no dio respuesta a dicho requerimiento.

8. 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 notificó a la entidad **Banco de Reservas de la República Dominicana (BANRESERVAS)** el Acta Definitiva de Infracción en su contra⁸, por medio del cual se concluye de la manera siguiente:

“Que el **Banco de Reservas de la República Dominicana (BANRESERVAS)**, incurrió en las violaciones del artículo primero de la Resolución No. 010-16, que regula el uso de los servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deuda.

Violación al Artículo Segundo de la Resolución No. 010-16 que regula el uso de los servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deuda.

Violación al Artículo 103 literal b) de la Ley 153-98 (sic) General de Telecomunicaciones.

Violación al Artículo 107 literal b) de la Ley 153-98 General de Telecomunicaciones”.

9. 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.

⁷ Ver comunicación GPC-0000816-19, recibida en fecha 21 de agosto de 2019

⁸ Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0000884-19, recibida en fecha 11 de septiembre de 2019.

10. Finalmente, en fecha 26 de septiembre de 2019, el presunto responsable **Banco de Reservas de la República Dominicana (BANRESERVAS)**, procedió a depositar su escrito contentivo de sus argumentos finales vinculados al proceso al cual se contrae la presente resolución, por medio del cual concluye de la manera siguiente:

“ÚNICO: DESESTIMAR todas y cada una de las imputaciones realizadas mediante el acta Definitiva de Infracción notificada a BANRESERVAS, en fecha once (11) de septiembre del año dos mil diecinueve (2019), y consecuentemente dar por concluido y finalizado el procedimiento sancionador iniciado en contra de BANRESERVAS”

11. 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

12. 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

13. El presunto responsable, Banco de Reservas de la **República Dominicana (BANRESERVAS)** 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.

14. 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”.

15. 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 las Telecomunicaciones (INDOTEL), como órgano regulador de las telecomunicaciones, el cual tiene entre sus funciones elaborar reglamentos de alcance general y dictar normas de alcance particular⁹, así como aplicar el régimen sancionador ante la comisión de faltas administrativa previstas en dicha ley y sus reglamentos.

16. 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

⁹ Ley núm. 153-98, artículo 78, literal a

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.

17. 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 previstas¹⁰, 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 mismas¹¹.

18. 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

19. 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 de Reservas de la República Dominicana (BANRESERVAS)**, por presunto incumplimiento a las disposiciones contenidas en la Norma que regula el Uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas¹², a saber:

20. El formulario de validación núm. CD-11013, demuestra que el número telefónico objeto de las llamadas de cobro no se encuentra ciertamente asociado a una solicitud de crédito realizada por el denunciante, por lo que al momento de interponer su denuncia ante el órgano regulador informa que la entidad bancaria está procurando por varias personas a las que no conoce.

21 El formulario de validación núm. CD-10473, demuestra que el número telefónico objeto de las llamadas de cobro no corresponde a la denunciante y que la misma está recibiendo más de las llamadas permitidas en el párrafo II de la Resolución 010-16, el cual establece que el deudor no podrá recibir más de cinco (5) telecomunicaciones por día por tipo de deuda, con la finalidad de hacer un uso adecuado de las telecomunicaciones y preservar la tranquilidad de los receptores, así como la violación al párrafo primero que establece que la realización y/o programación de telecomunicaciones para fines de gestión de cobro de deuda sólo podrán ser efectuadas a líneas telefónicas en las que se constate que el deudor es usuario de la línea”.

22. El formulario de validación núm. CD-10362, demuestra que el número telefónico objeto de las llamadas de cobro no se encuentra ciertamente asociado a una solicitud de crédito realizada por el denunciante, el cual en la denuncia presentada le informa al órgano regulador

¹⁰ *Ibidem*, literal k.

¹¹ 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).

¹² Resolución núm. 010-16 del 14 de septiembre de 2016.

que la entidad bancaria está realizando varias llamadas al día tratando de localizar a una persona a la cual no conoce.

23. El formulario de validación núm. CD-10214, demuestra que el número telefónico objeto de las llamadas de cobro no se encuentra ciertamente asociado a una solicitud de crédito realizada por el denunciante, el cual la entidad bancaria está tratando de localizar a una persona que dice ser su cuñado pero que no vive en su casa, el cual es importante resaltar que el hecho que el solicitante del crédito haya puesta como referencia en número telefónico del denunciante no le da derecho a la entidad bancaria a realizar llamadas para fines de cobro al denunciante.

24. Hechos que de ser comprobados, implicarían la violación al literal b) del artículo 107 de la Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98¹³, 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, derivándose 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, 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 2019.¹⁴

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 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 Deuda¹⁵, en sus artículos primero y segundo, a saber:

- Caso de Denuncia núm. 11013

- Formulario de validación CD-11013.
- Comunicación marcada con el número de Gestión interna GPC-0000447-19,
- recibida por la entidad bancaria en fecha 6 de mayo de 2019.
- Tráfico de llamadas entrantes.

- Caso de Denuncia núm. 10473

- Formulario de validación CD-10473.
- Comunicación marcada con el número de Gestión interna GPC-0000096-19, recibida por la entidad bancaria en fecha 18 de febrero de 2019.
- Tráfico de llamadas entrantes de fecha 18 de enero de 2019.

- Caso de Denuncia núm. 10362

¹³ Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98 de fecha 19 de marzo de 1998, G.O. 9983.

¹⁴ Resolución núm. 003-19 emitida por el Consejo Directivo del INDOTEL en fecha 23 de enero de 2019.

¹⁵ Resolución núm. 010-16 de fecha 14 de septiembre de 2016, dictada por el Consejo Directivo del INDOTEL.

- Formulario de validación de CD-10362.
- Comunicación marcada con el número de Gestión interna núm GPC-0001737-18, recibida por la entidad bancaria en fecha 6 de diciembre de 2018.
- Tráfico de llamadas entrantes de fecha 4 de diciembre de 2018.

- Caso de Denuncia núm. 10214

- Formulario de validación de CD 10214.
- Comunicación marcada con el número de Gestión interna núm. GPC-0001570-18 recibida por la entidad bancaria en fecha 12 de octubre de 2018.
- Tráfico de llamadas entrantes de fecha 11 de octubre de 2018.

26. Por su parte el **Banco de Reservas de la República Dominicana (BANRESERVAS)** **presentó** los siguientes medios probatorios con el interés de ser descargado de toda responsabilidad por las citadas imputaciones, a saber:

- Acuse de recibo del producto Visa Clásica, Tarjeta, de fecha diecinueve (19) de mayo de 2015.
- Acuse de entrega, tipo de solicitud Crédito reemplazo, del producto Visa Clásica, de fecha tres (3) de junio de 2015.
- Acuse de recibo del producto Visa Clásico, de fecha catorce (14) de noviembre de 2017.
- Registro de firma de fecha veinte (20) de junio de (2008).
- Registro de firma de fecha 27 de septiembre de septiembre de 2013.
- Pago Expo Móvil Banreservas, de fecha trece (13) de octubre de 2015.
- Autorización de cobro de fecha trece (13) de octubre de 2015.

27. 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 defensas 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 dicha entidad depositara ante el **INDOTEL** los argumentos, medios y pruebas que estime pertinente en el ejercicio de su derecho de defensa.
- 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.
- 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

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

i) Sobre de las llamadas erróneas

29. 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 de **BANRESERVAS**, en violación a las disposiciones contenidas en la Norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas, en sus artículos primero y segundo¹⁶.

30. En respuesta a las anteriores imputaciones, **BANRESERVAS** presentó su escrito de defensa o justificación de descargo, que refiere a la notificación contenida en la comunicación núm. GPC-0000741-19, de fecha 31 de septiembre del presente año, respondiendo lo siguiente:

31. 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, **BANRESERVAS** "alega que los usuarios telefónicos, en innumeradas (sic) ocasiones se le pierde su teléfono móvil, se lo roban, o en fin, dejan caer ese número, no solicitan duplicado, y un tiempo después ese mismo número, lo asignan a otro usuario, y eventualmente cualquier institución acreedora, podría llamar al número primigenio, bajo la certeza de que pertenece a un determinado usuario, y no ocurre así, (sino que ya tienen otros dueños)

32. Que la única llamada realizada de la que se podría derivar imputaciones en contra de **BANRESERVAS** fue realizada por la oficina externa contratada, lo cual se procedió a detener las acciones de cobros y se procedió a tomar medidas inmediatas para detener las llamadas que le estaban realizando al denunciado.

E) Valoración de las alegaciones presentadas por el presunto responsable

33. 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

¹⁶ Ver página 1-10 del Acta Definitiva de Infracción del PSAS.

medidas tomadas para no incurrir en violación a la norma para regular el servicio de cobranzas para fines de deudas.

F) Sobre el estudio del Acta Inicial de Infracción para la apertura de un
proceso sancionador

34. Como primer argumento planteado, la entidad bancaria establece que “se contrae a las denuncias y/o reclamaciones de varios clientes de BANRESERVAS que están siendo gestionados por empresas Gestora de deudas, cuyo vínculo con BANRESERVAS solo se circunscribe a un Contrato de Servicios que engendra deberes y obligaciones por parte de las oficinas gestoras, quienes aplican su propio esquema y protocolo de cobro en cada caso y que tiene como contrapartida la recepción de beneficios económicos por parte de esas entidades Gestora de cobro de deuda”.

35. En ese sentido, para que el órgano decisor pueda acoger dicho argumento como válido resulta necesario por parte de la entidad bancaria evidenciar que entre BANRESERVAS y la empresas gestoras de cobros existe tal vínculo contractual, toda vez que esta se limitó a hacer alusión de que la gestión de cobro está a cargo de una gestora de cobro contratada sin presentar prueba alguna que sustente su argumento, ya que en el derecho no solo se trata de argumentar, si no de acreditar con medio probatorios válidos lo argüido.

G) *Sobre la única llamada que se podría derivar consecuencia punible en
contra de BANRESERVAS*

36. En respuesta al argumento planteado con respecto al Caso de Denuncia núm. 1103, en el que la entidad indica que “fue un desliz” indicamos que la Resolución núm. 010-16, en el párrafo segundo establece el procedimiento para realizar telecomunicaciones con fines de cobros de deudas:

“La realización y/o programación de telecomunicaciones para fines de gestión de cobro de deuda sólo podrán ser efectuadas a líneas telefónicas en la que se constate que el deudor es usuario de la línea”.

37. En ese sentido, es meritorio aclarar que el hecho de que el deudor haya puesto en el formulario de solicitud de préstamo algunos números de teléfonos como referencias, no quiere decir que la entidad bancaria cuenta con la autorización para realizar llamadas a esos números telefónicos, máxime cuando el deudor no es titular de la línea. De igual manera, resaltamos que antes de programar un turbo cobro es deber de la gestora de cobros verificar que el número telefónico al que se realizarán las llamadas corresponden específicamente al deudor¹⁷.

38. También hacemos alusión a que la entidad bancaria depositó unos correos electrónicos de fecha 2 de agosto de 2019, en los que el analista de monitoreo de cobros de la Gerencia Administrativa del **Banco de Reservas de la República Dominicana (BANRESERVAS)** solicitó la eliminación de las llamadas turbo cobro que le estaban realizando al denunciante, solicitud que dio a lugar a que en fecha 22 de agosto de 2019, el Gerente General de T&P le respondiera que ese

¹⁷ Resolución 010-16, Ordinal Cuarto de la obligación de verificación.

cliente “solo tiene una llamada realizada por parte de nuestras oficina”. Sin embargo, este argumento no resulta válido, ya que entre las pruebas recabadas por el funcionario instructor, no solo se encuentra la llamada realizada por la Gestora de Cobros T&P, sino que también se reflejan las llamadas recurrentes realizadas al número del denunciante desde dos números telefónicos que corresponden a la entidad bancaria BANRESERVAS, incurriendo ésta en la violación a la cantidad de llamadas permitidas por día, así como el ordinal cuarto de la Resolución núm. 010-16, el cual establece la obligación de verificación para confirmar y validar que el número telefónico corresponda al deudor, ya que es obligación del Banco de Reservas de la República Dominicana confirmar que los datos suministrados a la gestora de crédito correspondan al deudor.

H) El suministro de número de teléfono al momento de solicitar una tarjeta de crédito

39. La entidad bancaria arguye que el número telefónico al que se encuentran realizando las llamadas fue suministrado por el deudor en el formulario de solicitud de tarjeta de crédito, argumento que nos lleva aclararle a la entidad bancaria que los datos adicionales suministrados por el solicitante al momento de ir a una entidad comercial a solicitar un préstamo y este coloque como referencia los números telefónicos de algunas persona que tengan un vínculo con el solicitante, no quiere decir que el **Banco de Reservas de la República Dominicana (BANRESERVAS)** cuenta con la autorizando a realizar llamadas a esos números de teléfonos para localizar al propietario de la cuenta bancaria que se encuentra castigada.

40. En ese sentido, es obligatorio que la entidad bancaria antes proceder a realizar una llamada telefónica verifique que los número telefónico suministrados por el solicitante corresponden específicamente a la persona que mantiene la deuda con la entidad bancaria, lo que quiere decir que inmediatamente que **BANRESERVAS** tome conocimiento que ese número corresponde a otra persona debe cesar las llamadas y en caso que haya programado un turbo cobro proceder a desactivarlo a los fines de dar cumplimiento a la Resolución 010-16 de fecha 14 de septiembre de 2016¹⁸.

I) Otros argumentos

41. La entidad bancaria arguye “que los argumentos esgrimidos por un gran número de los denunciantes, carecen de toda veracidad y están plagados de impresiones y alegatos cargados de inventivas. Esto así, porque de modo alguno, la mayoría de ellos, podrían erigirse en INMACULADOS CUMPLIDORES DE OBLIGACIONES, en razón de que están en estatus de mora, en cumplimiento de sus obligaciones”¹⁹.

42. En ese tenor, es necesario aclarar que la Resolución 010-16, de fecha 14 de septiembre de 2016, Norma que Regula el uso de los Servicios Público de Telecomunicaciones para fines de cobro de deuda, fue creada con el objetivo de regular el cobro abusivo por parte de las gestoras de cobros, el cual la deuda que mantiene el deudor con dicha entidad bancaria no es

¹⁸ Resolución 010-16, Ordinal cuarto.

¹⁹ Párrafo 25 escrito de defensa en relación a la notificación del Acta definitiva de Infracción.

la que está en discusión, si no la violación a la resolución 010-16, que dicha entidad bancaria ha realizado tratando de recuperar el monto adeudado.

43. Sobre la supuesta violación “a la Ley 288-05, que es de orden público, conforme lo establecido en los artículos 2 y 27 de dicha disposición legal.” El cual la entidad bancaria establece que los denunciantes deben de agotar un procedimiento previo ante la entidad financiera de cara a las disposiciones de la Ley 288-08;

44. Cabe aclarar, que el artículo 91 de la Ley núm. 172-13, sobre Protección de Datos de carácter personal deroga en todas sus partes la Ley núm. 288-05, del 18 de agosto del año 2005, que regula las Sociedades de Información Crediticia y de Protección al Titular de la Información, por dichas razones los usuarios pueden realizar de manera directa ante el **INDOTEL** sus denuncias sin antes realizar ninguna instancia o actuación previa.

45. Así como la presunta violación a los artículos 1139, 1146, 1134, 1135 y 1108 del Código Civil de la República Dominicana, en el precitado argumento es deber del órgano regulador ponderar que el **INDOTEL** solo está velando por el uso indebido que se le está dando a las telecomunicaciones para el cobro de una deuda castigada, que el denunciante tenga o no tenga una deuda con la entidad bancaria no es lo que está en discusión, lo que sí es cierto es que **BANRESERVAS** al momento de perseguir una cartera castigada debe ajustarse a la Resolución de referencia.

46. En el primer argumento planteado por la entidad bancaria el cual establece que el “Acta definitiva de infracción del Proceso Sancionador Administrativo así como el proceso de instrucción llevado a cabo por el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (en lo adelante “**INDOTEL**”) incumple con los principios de legalidad, tipicidad y racionalidad establecidos en la Constitución Dominicana y la ley (sic) 107-13.

47. En atención a los alegatos planteados por la parte recurrente en relación a la supuesta violación de los principios de Legalidad, Tipicidad, Racionalidad, es necesario resaltar que el **Banco de Reservas de la República Dominicana (BANRESERVAS)** no especifica en qué medida el Acta Definitiva de Infracción de fecha 11 de septiembre de 2019, emitida por el Funcionario Instructor del presente proceso sancionador iniciado en su contra, transgrede los principios mencionados anteriormente, toda vez que por vía de consecuencia no es más que un alegato, ya que **BANRESERVAS** no hace mención en que parte del cuerpo de la referida resolución se le violentaron dichos principios.

48. **BANRESERVAS** arguye que el número telefónico al que la entidad bancaria se encuentran realizando las llamadas a su residencia fue aportado por la denunciante al momento de contraer con dicha entidad productos y que la misma es cliente de la entidad bancaria desde el año 2004. En ese sentido y en respuesta a la entidad bancaria, nos permitimos indicar que la Resolución 010-16, en el Párrafo Primero establece lo siguiente:

“ se de deudas, en intervalos de tiempo entre una y otra telecomunicación menor a los treinta (30) minutos; así como la realización y/o programación de más de cinco (5) de telecomunicaciones por día, que perturben la paz de los receptores; en particular aquellas telecomunicaciones que se realicen fuera del periodo de tiempo comprendido entre la siete de la mañana (7:00 A.M) y las ocho de la noche 8: P.M.) de lunes a viernes, y los sábados fuera del horario comprendido desde la nueve de la mañana (9: A.M.) hasta la una de la tarde

(1:00P.M.)”. e considera como uso indebido de un servicio de telecomunicaciones conforme a las disposiciones de la Ley General de Telecomunicaciones para fines de cobro

“Párrafo III: el número de telecomunicaciones realizadas para fines de cobros de deudas, sólo podrán ser cinco (5) al día en total, sin importar el mecanismo de telecomunicaciones utilizado para tales fines”.

49. Por dichas razones en el desglose de llamadas aportado por la **Compañía Dominicana de Teléfonos (LACRO)** a solicitud de la denunciante queda evidenciado que la entidad bancaria está realizando más de las cincos telecomunicaciones permitidas por día, perturbando la paz de los receptores violentando el párrafo primero de la referida resolución. Con relación a los documentos aportados por **BANRESERVAS** en atención a lo dispuesto en el artículo 22.2 de la Resolución núm. 081-17, Reglamento del Proceso Sancionador Administrativo del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL).

50. En respuesta a dicho planteamiento, el artículo 22.2 de la referida resolución es claro al establecer que es deber del Funcionario Instructor notificar al presunto responsable, en este caso la **RECURRENTE**, el Acta Definitiva de Infracción, el cual dicha acta debe estar acompañada de las piezas que conforman el expediente instrumentado por el **INDOTEL**, concediendo el órgano regulador a la **RECURRENTE** un plazo de 10 días hábiles contados a partir de la recepción de la referida Acta Definitiva, a los fines de que la entidad bancaria formule por escrito las alegaciones finales a través de su escrito de defensa y los medios de pruebas que estimen pertinentes, por lo que se puede evidenciar que el caso que nos ocupa no se trata de si la denunciante mantiene una deuda o una relación contractual con **BANRESERVAS**, lo que está en cuestión es la franca violación a la Resolución 010-16, de fecha 14 de septiembre de 2016, Norma que Regula el uso de los Servicios Público de Telecomunicaciones para fines de cobro de deuda, ya que dicha entidad bancaria está violentando la referida resolución al momento de recuperar los valores adeudados de las carteras que se encuentran castigadas.

51. En otro orden **BANRESERVAS** estipula que el **INDOTEL** no ha aportado las pruebas que de forma fehaciente, contundente, razonable demuestran que las llamadas al número telefónico de la denunciante fueron realizadas a otra persona distinta a la denunciante²⁰.

52. En respuesta a dicho argumento, la denuncia presentada por la usuaria se llevó a cabo a porque la entidad bancaria estaba realizando más de las llamadas permitidas por día²¹, conducta que se pudo confirmar en el desglose de llamadas emitido por la prestadora, perturbando la paz de la denunciante, nuevamente hacemos saber que lo que está en cuestión es la franca violación a la resolución 010-16, por parte de la entidad bancaria.

53. por dichas razones, cabe destacar que el usuario titular de la línea que sea objeto afectado por el no cumplimiento de las disposiciones contenida en la presente norma debe presentar su denuncia o queja ante el Centro de Asistencia al Usuario (CAU) del **INDOTEL**, identificando la entidad o persona que está cometiendo la infracción y debidamente acompañado de un registro de telecomunicaciones entrante, el cual deberá ser emitido por la prestadora correspondiente²².

²⁰ Numeral 19 del Escrito de Defensa en relación a la notificación del Acta Definitiva de Infracción.

²¹ Resolución 010-16, “Párrafo III: el número de telecomunicaciones realizadas para fines de cobros de deudas, sólo podrán ser cinco (5) al día en total, sin importar el mecanismo de telecomunicaciones utilizado para tales fines.

²² Párrafo Quinto de la Resolución 010-16.

54. En otro orden, **BANRESERVAS** establece que el Acta Definitiva de Infracción, ni el CD presentado por el **INDOTEL** en la fase de instrucción se demuestra que esos tres números telefónico corresponden a dicha entidad bancaria²³. Con respecto al argumento planteado por **BANRESERVAS** sobre la responsabilidad que recae sobre la Administración de probar los hechos por los que pretendan acreditar los procesos sancionadores administrativos formulados en contra de los Administrados, se hace necesario señalar que de igual manera corresponde a los Administrados desvirtuar las pruebas presentadas en su contra por la Administración²⁴, al tenor de lo cual el Reglamento de Procedimiento Sancionador Administrativo del **INDOTEL**, establece los mecanismos para que los presuntos responsables puedan aportar tantos alegatos como medios probatorios que sean necesarios para liberarse de la acusación presentada.

55. En ese sentido, es oportuno resaltar que si bien es cierto que el **INDOTEL**, como Administración Pública, *“de oficio, deberá recabar todas las pruebas necesarias para adoptar la mejor decisión, en resguardo del derecho de los interesados”*²⁵, según la Ley núm. 107-13 sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, no menos cierto es que *“el principio de buena fe en la vertiente procesal puede matizar, intensificar o alterar la regla general sobre distribución de la carga de la prueba, en aquellos casos en que para una de las partes resulta más fácil acreditar el dato”*²⁶. También cabe resaltar que uno de los documentos que acompañaron el acta definitiva de infracción es el desglose de llamadas aportado por la prestadora correspondiente en la cual se puede evidenciar que el órgano regulador cuenta con las pruebas que dan lugar a la apertura del proceso sancionador simplificado;

D) Hechos probados y acreditados

66. Del análisis de los hechos, elementos de prueba y argumentos descritos, por la funcionaria instructora y de la entidad de intermediación financiera **Banco de Reservas de la República Dominicana**, 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 de Reservas de la República Dominicana.**, durante el período comprendido entre noviembre de 2018-abril 2019, las cuales corresponden a llamadas erróneas y más de las 5 llamadas permitidas por día. Para demostrarlo, se sustentan en lo siguiente: la realización de las llamadas por parte de líneas telefónicas propias del **Banco de Reservas de la República Dominicana**, 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.

²³ Numeral 23 del Escrito de Defensa en relación a la notificación del Acta Definitiva de Infracción.

²⁴ Ley núm. 107-13, artículo 43, párrafo I

²⁵ Resolución núm. 081-1 que aprueba el Reglamento de Procedimiento Sancionador Administrativo.

²⁶ CUADRADO ZULOAGA, Daniel. La carga de la prueba en el orden administrativo, en Actualidad Administrativa, núm. 17, Sección Informe de Jurisprudencia, quincena del 1 al 15 de octubre de 2011, tomo 2, editorial La Ley, p. 2216.

- 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 denunciadas.
- La entidad financiera **Banco de Reservas de la República Dominicana**, no aportó nuevos medios de prueba que le fueron requeridos por vía de la comunicación identificada con el núm. GPC-0000816-19, sino que se limitó a depositar algunos formularios con el objetivo de sustentar el las violaciones realizadas.

E) Falta administrativa imputada y sanción aplicable

57. Conforme con lo expuesto anteriormente, se comprueba que la entidad **Banco Múltiple Promerica S.A**, ha incumplido el 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 de Reservas de la República Dominicana (BANRESERVAS)**, 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. 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.

58. 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.

59. 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;

60. 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, 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.

61. Por todas las razones antes expuestas, esta Dirección Ejecutiva acoge la recomendación de la Dirección de Protección al Usuario, funcionaria instructora del presente proceso, de sancionar con seis (6) Cargos por Incumplimiento a la gestora de cobros **Banco de Reservas de la República Dominicana (BANRESERVAS)**, lo cual equivale a quinientos ochenta y siete mil

doscientos sesenta y ocho pesos dominicanos con 00/100 (RD\$587,268.00) 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;

62. 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.
- 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. 060-19, emitida por el Consejo Directivo del **INDOTEL** en fecha 14 de de agosto de 2019, mediante la cual designa al Director Jurídico del **INDOTEL**;
- i. Los casos de denuncia identificadas con los números 11013, 10473, 10362, 10214, y cada una de las piezas que acompañan esos casos.
- j. Acta Inicial de Infracción, Apertura de Fase Probatoria y Acta Definitiva de Infracción contra el Banco de Reservas de la República Dominicana.
- k. Correspondencia núm. 195515, de fecha 29 de agosto de 2019, mediante la cual el Banco de Reservas de la República Dominicana deposita su Escrito de Defensa y medios probatorios, en relación al Acta Inicial de Infracción.
- l. Correspondencias núms. 195515 y 196410 de fechas 29 de agosto y 26 de septiembre de 2019, mediante el cual el **Banco de Reservas de la República Dominicana (BANRESERVAS)**, deposita su escrito de defensa y medios probatorios en relación al Acta Inicial y el Acta Definitiva de Infracción.
- m. Las demás piezas que integran el expediente conformado en ocasión de la referida solicitud de confidencialidad.

63. Por todas las razones antes expuestas, esta Dirección Ejecutiva debe sancionar con cuatro cargos (4) Cargos por Incumplimiento al **Banco de Reservas de la República Dominicana (BANRESERVAS)** lo cual equivale a **DOSCIENTOS NOVENTA Y TRES MIL SEISCIENTOS TREINTA Y CUATRO PESOS DOMINICANOS CON 00/100 (RD\$293,634.00)** , ya que la última actualización de cargo por incumplimiento al 2019 es 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.

II. Sobre la ejecución del acto

69. 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 siguiente²⁷:

70. 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 misma²⁸;

71. Por consiguiente, como ya ha sido criterio asumido por este órgano en su rol decisor²⁹, 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;

72. 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”;

73. 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.

²⁷ 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 Proceso Sancionador Administrativo Simplificado, iniciado contra la gestoras de créditos.

²⁸ 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 Proceso Sancionador Administrativo Simplificado, iniciado contra la gestoras de créditos.

²⁹ 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.

III) 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 instrumentada por la Dirección de Protección al Usuario del **INDOTEL** en contra de la entidad bancaria **Banco de Reservas de la República Dominicana (BANRESERVAS)** 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 de Reservas de la República Dominicana (BANRESERVAS)** 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 la entidad **Banco de Reservas de la República Dominicana (BANRESERVAS)** el pago de la sanción equivalente a **cuatro (4) 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 enero de 2019, para un total a pagar de la suma de **doscientos noventa y tres mil seiscientos treinta y cuatro pesos dominicanos con 00/100 (RD\$293,634.00)**;

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 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 bancaria **Banco de Reservas de la República Dominicana (BANRESERVAS)** 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 autorización.

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