

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

RESOLUCIÓN NÚM. DE-044-19

QUE DECIDE EL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR ADMINISTRATIVO SIMPLIFICADO INICIADO CONTRA QUANTUS, PORTFOLIO MAXIMIZATION, S. R. L., (CREDIGANGA), 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**:

ÍNDICE TEMÁTICO

Pág.

I. Antecedentes	2
II. Consideraciones de Derecho	3
A) Examen de la competencia de la Dirección Ejecutiva para resolver este proceso	4
B) Tipificación de los hechos.....	5
C) Medios probatorios recolectados por el funcionario instructor.....	6
D) Alegatos y elementos de prueba aportados por el presunto responsable	13
i) Alegatos del presunto responsable	14
a) Sobre el estudio del Acta Inicial de Infracción para la Apertura de un Proceso Sancionador.....	15
b) Sobre los supuestos números telefónicos que no corresponden a la gestora.....	15
c) Sobre el sistema de ubicación telefónica implementado por la gestora de cobros para localizar el propietario de la cuenta bancaria castigada.....	15
d) Sobre las supuestas llamadas realizadas por la gestora en el marco de la Ley.16	
E) Valoración de las alegaciones y elementos de prueba presentados	17
i) Sobre las llamadas erróneas.....	17
ii) Atendiendo a las llamadas realizadas al lugar de trabajo	18
iii) Otros alegatos.....	18
F) Hechos probados y acreditados	19
G) Falta administrativas imputables.....	20
H) Sanción aplicable a la falta cometida	21
III. Sobre la ejecución del acto	24
IV. Parte Dispositiva	26

I. Antecedentes

1. La Dirección de Protección al Usuario del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) es la dependencia encargada de dirigir y supervisar el Departamento de Asistencia al Usuario, que tiene por objetivo brindar servicios de orientación al usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como de recibir y canalizar los reclamos que pudiera presentar dicho usuario en razón de la violación de sus derechos o por inconformidad con los servicios brindados por la 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 16 de mayo de 2018 al 2 de abril 2019, la Dirección de Protección al Usuario ha sido apoderada de distintas denuncias, en las cuales se ha detectado que la sociedad **QUANTUS PORTFOLIO MAXIMIZATION, S. R. L. (CREDIGANGA)** actuando en representación de las siguientes entidades bancarias : i) ScotiaBank; ii) Banco BHD León; iii) Banco Promérica; iv) Banco Altas Cumbres; v) Banco Popular Dominicano y vi) Banco del Progreso, en el ejercicio de sus funciones como gestora de cobros de valores adeudados a las referidas entidades de intermediación financiera, 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 usar el mecanismo de llamadas a los lugares de trabajo de los denunciante, a pesar de que los usuarios suministraron la información de sus números telefónicos móviles o los de sus respectivos domicilios o residencias para fines de contacto; así como, haber excedido además, en la cantidad de telecomunicaciones permitidas por la normativa y 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 gestora de cobro según el tipo de llamada es la siguiente:

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.

⁴ 829-421-4521, 829-629-7149, 829-961-4330, 829-421-4520, 809-467-0983, 829-961-3639, 829-961-4262, 829-629-7140, 829-476-0980, 809-480-2231, 809-707-4526, 829-961-4712, 809-333-3880, 829-961-8720, 809-480-0768, 809-961-8718, 809-333-3838, 809-496-3775, 829-760-0741, 829-616-8012, 829-961-8977, 829-626-7160, 829-599-2850, 829-961-4449, 829-760-8614, 809-947-2166, 829-629-9030, 829-599-2856, 829-421-6437, 809-544-0050, 829-619-8059, 829-421-6431, 829-561-4161, 829-961-4161, 809-467-0273, 829-760-8642, 829-760-8616, 829-421-2009, 809-947-2179, 829-760-8625, 809-701-6406, 829-961-8932, 829-629-7104, 829-421-5696, 829-961-3685, 829-760-3565, 829-423-6025, 829-423-7029, 829-760-3562, 829-423-5566, 809-480-0735, 829-629-7166, 829-629-8986, 829-629-9015, 829-423-6023, 829-629-7130, 829-421-7412, 829-421-4523, 809-480-0734, 829-421-7803, 829-961-3882, 829-961-3582

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

- **10 denuncias** correspondientes 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.
- **28 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 12 de junio de 2019, esta Dirección Ejecutiva comunicó a la entidad **QUANTUS PORTFOLIO MAXIMIZATION, S. R. L. (CREDIGANGA)**, el inicio de un Procedimiento Sancionador Administrativo Simplificado y la designación de la Dirección de Protección al Usuario (DPU) como Funcionario Instructor del presente procedimiento, por los indicios existentes de haber cometido varias conductas descritas en la Norma que Regula el Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones para Fines de Cobro de Deuda, tipificadas como una falta leve a la Ley General de Telecomunicaciones, núm.153-98.⁶

6. En esa misma fecha, la funcionaria instructora notificó a la entidad bancaria el Acta Inicial de Infracción en su contra⁷, por motivo de los indicios existentes de violación al literal b) del art. 107 de la Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98, sobre uso indebido de las telecomunicaciones. Posteriormente, en fecha 08 de julio de 2019, le fue notificado al presunto responsable, el inicio de la fase probatoria, en apego al art. 13 del Reglamento del Procedimiento Sancionador Administrativo del **INDOTEL**⁸.

7. Finalmente, en fecha 24 de julio de 2019, la funcionaria instructora notificó **QUANTUS PORTFOLIO MAXIMIZATION, S. R. L. (CREDIGANGA)** el Acta Definitiva de Infracción en su contra, por existir indicios razonables de haber cometido la falta descrita en párrafos precedentes⁹.

8. 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

9. Es menester que esta Dirección Ejecutiva, se refiera a la solicitud de reposición del plazo realizada por la **GESTIONADORA DE CRÉDITOS QUANTUS PORTFOLIO MAXIMIZATION, S. R. L. (CREDIGANGA)** para fines de preparar su Escrito de Defensa y producir los documentos en los cuales harán valer su posición respecto al caso que nos ocupa.

⁶ Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna DE-0001336-19 de fecha 12 de junio de 2019 emitida por la Dirección Ejecutiva del INDOTEL, recibida por la gestora de cobros en fecha 12 de junio de 2019.

⁷ Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GCP-0000578-19 de fecha 11 de junio de 2019, recibida por la gestora de cobros en fecha 12 de junio de 2019.

⁸ Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0000669-19, recibida en fecha 8 de julio de 2019.

⁹ Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0000725-19, recibida en fecha 24 de julio de 2019.

10. En ese tenor, es imprescindible que esta Dirección Ejecutiva recuerde a la gestora de cobros que nos encontramos ante un Procedimiento Administrativo Sancionador Simplificado, pues la Dirección Ejecutiva consideró que existen elementos de prueba suficientes para calificar la infracción como leve y por tanto el procedimiento simplificado debe resolverse en un plazo máximo de 60 días, contando a partir del momento en que se inició el procedimiento¹⁰. Por dichas razones, de prorrogar el plazo de presentación de medios probatorios, afectaría el plazo de duración máxima establecido en el Reglamento de Procedimiento Sancionador Administrativo.

11. También, corresponde agregar que en el caso que nos ocupa, la solicitud de prórroga es con motivo de que no han podido obtener una serie de documentos a la fecha y no han podido preparar su Escrito de Defensa. Sin embargo, esta Dirección Ejecutiva sostiene el criterio de que se le otorgó un tiempo razonable a la presunta responsable para la obtención de dichos medios probatorios, toda vez que en total contaron con 20 días hábiles para presentarles al órgano regulador, ya que se le otorgó 10 días hábiles al momento en que se le notificó el Acta Inicial de Infracción y 10 días hábiles al momento en que se le notificó el Acta Definitiva de Infracción, cantidad de días suficientes para preparar su defensa. Las razones antes expuestas, motivan el rechazo de la reposición del plazo para los fines indicados *ut supra*.

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

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

13. A los fines de garantizar un adecuado orden procesal en el conocimiento de la especie, procede que esta Dirección Ejecutiva, como órgano administrativo apoderado para decidir un Procedimiento Sancionador Administrativo Simplificado contra la **GESTIONADORA DE CRÉDITOS QUANTUS PORTFOLIO MAXIMIZATION, S. R. L. (CREDIGANGA)**, previo a adentrarse al fondo mismo, conforme los principios según los cuales el juzgador debe conocer el derecho *-iura novit curia-* y que tiene la competencia para determinar su propia competencia *-competance de la competance-*, analice si posee la competencia para emitir la decisión.

14. Así las cosas, el artículo 12.14 de la Ley Orgánica de la Administración Pública, núm. 247-12, al definir los principios que deben intervenir en todas las actuaciones de la Administración, establece que el principio de competencia se configura como *“una facultad de actuar y una obligación de ejercerla bajo las condiciones, límites y procedimientos establecidos legalmente”*, indicando a su vez que esta es *“irrenunciable, indelegable e improrrogable, salvo los casos de delegación y avocación”*.

¹⁰ Reglamento del Procedimiento Administrativo Sancionador, art. 22.3.

15. En ese sentido, la Ley General de Telecomunicaciones, núm.153-98, establece entre las funciones del Director Ejecutivo la de “*decidir la aplicación de las sanciones leves previstas en esta ley*”¹¹. Dicho de otro modo, el Órgano Decisorio en el caso de las faltas tipificadas como leves, será el Director Ejecutivo del **INDOTEL**¹².

16. Cabe destacar, que tal como se expuso en los *antecedentes de hecho* del caso de la especie, la sociedad gestora de cobros presuntamente vulnera la Norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas, lo que constituye una falta leve a la luz de la Ley General de Telecomunicaciones.

17. Consecuencia de lo anterior, esta Dirección Ejecutiva¹³, en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 8.1 del Reglamento de Procedimiento Sancionador Administrativo (en lo adelante “Reglamento de PSA”)¹⁴, designa como Funcionario Instructor del presente proceso, a la Dirección de Protección al Usuario, a fin de dar cumplimiento al principio de “*separación entre la función instructora y la sancionadora*” consagrado en el artículo 42, numeral 1 de la Ley sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, núm. 107-13 (en lo adelante “Ley 107-13”)¹⁵, consistente en que se encomienden a funcionarios distintos.

18. Por las razones antes expuestas, esta Dirección Ejecutiva es competente para conocer y decidir el presente Procedimiento Sancionador Administrativo 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 se encuentra apoderada para conocer un Procedimiento Sancionador Administrativo Simplificado contra la **GESTIONADORA DE CRÉDITOS QUANTUS PORTFOLIO MAXIMIZATION, S. R. L. (CREDIGANGA)**, motivado en el presunto incumplimiento por parte de esa gestora de cobros de diversas disposiciones contenidas en la Norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas¹⁶, a saber:

- **PRIMERO:** Líneas telefónicas a las cuales se pueden realizar telecomunicaciones con fines de cobros de deudas.

¹¹ Ley núm.153-98, artículo 87, literal c).

¹² 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).

¹³ Vale resaltar que 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, ejercidas por un servidor.

¹⁴ “(...) y para las faltas leves el Funcionario Instructor será el funcionario u órgano a quien la Dirección Ejecutiva designe”. Vid. Reglamento de PSA, art.8.1.

¹⁵ Ley sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, núm. 107-13, del 24 de julio de 2013, G. O. No. 10722 del 8 de agosto de 2013, artículo 42, numeral 1.

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

“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.”

“Párrafo II: Podrán realizarse las telecomunicaciones para fines de gestión de cobro de deuda en el lugar de trabajo del deudor, siempre que las mismas sean llamadas personalizadas, de persona a persona, y de manera directa. No obstante, el deudor tiene la opción de desautorizar a las empresas a llamar a su lugar de trabajo cuando considere que esto atenta contra su estabilidad o seguridad laboral. El deudor puede requerir la desautorización de manera verbal o por escrito. Hecha la notificación, el cobrador o acreedor deberá desistir de llamar al lugar de trabajo y el deudor deberá proporcionar otro mecanismo de telecomunicación para contactarlo, como alternativa”.

- **SEGUNDO:** llamadas erróneas y que no corresponden al titular de la deuda reclamada, consideradas como inoportunas molestosas y perturbadoras.

“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. Párrafo I: Podrá realizarse las telecomunicaciones para fines de gestión de cobro de deuda a líneas comerciales cuando se trate de una deuda contraída por el negocio o comercio o en casos en los que la línea telefónica comercial o del lugar de trabajo se encuentren registradas a nombre del usuario a quien estén dirigidas las llamadas de gestión de cobro”.

20. Hechos que de ser comprobados, implicarían la violación al literal b) del artículo 107 de la Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98¹⁷, 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 2019.¹⁸

C) *Medios probatorios recolectados por el funcionario instructor*

21. A lo largo del Procedimiento Sancionador Administrativo, se establecen diversas fases como hemos expuesto, con la finalidad de alcanzar la debida separación entre la etapa instructora y la sancionadora. A tales efectos, la Etapa Instructora es “*aquella fase en el procedimiento sancionador administrativo a cargo del Funcionario Instructor, en la cual se realizan las actuaciones necesarias para el análisis de hechos o conductas y las pruebas recolectadas y presentadas por el Funcionario Instructor para proceder a la determinación de la existencia o no de conductas o hechos susceptibles de ser sancionados como ilícitos administrativos, su exacta calificación*”

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

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

jurídica y la imposición de las sanciones aplicables, la cual finaliza con la notificación del Acta Definitiva de Infracción”¹⁹.

22. En efecto, mediante la exposición de los *Antecedentes*, fue posible determinar que la Dirección de Protección al Usuario, en su calidad de Funcionario Instructor del presente proceso a lo largo de la Etapa Instructora recolectó una serie de pruebas, que le permitieron determinar la existencia de indicios razonables de la comisión de una infracción administrativa por parte de la **GESTIONADORA DE CRÉDITOS QUANTUS PORTFOLIO MAXIMIZATION, S. R. L. (CREDIGANGA)**, y por consiguiente, notificarle Acta Definitiva de Infracción en fecha 24 de julio de 2019. Por tanto, en lo que sigue describiremos las pruebas aportadas por el Funcionario Instructor, a saber:

- Caso de Denuncia núm. 10726
 - Formulario de validación de casos de fecha 27 de marzo 2019.
 - Comunicación marcada con el número de Gestión interna núm. GPC-000274-19 de fecha 3 de abril, mediante el cual se le notifica a Quantus S. A., el Caso de Denuncia identificado con el núm. 10726.
 - Captura de pantalla del celular con llamadas entrantes.
- - Caso de Denuncia núm. 10716
 - Formulario de validación de fecha 27 de marzo 2019.
 - Comunicación marcada con el número de Gestión interna núm. GPC-000259-19, de fecha 28 de marzo 2019, mediante el cual se le notifica a Quantus S. A., el Caso de Denuncia identificado con el núm.10726.
 - Listado de llamadas entrantes.
- Caso de Denuncia núm. 10713
 - Formulario de validación de fecha 26 de marzo 2019.
 - Comunicación marcada con el número de Gestión interna núm. GPC-000260-19, de fecha 28 de marzo 2019, mediante el cual se le notifica a Quantus S. A., el Caso de Denuncia identificado con núm. 10713.
 - Tráfico de llamadas entrantes de Claro.
- Caso de Denuncia núm. 10717
 - Formulario de validación de caso
 - Comunicación marcada con el número de Gestión interna núm. GPC-000256-19, de fecha 27 de marzo 2019, dirigida a Quantus S. A., mediante el cual se le notifica el Caso de Denuncia núm. 10717.
 - Captura de pantallas con llamadas.
- Casos de Denuncia núm. 10685
 - Formulario de validación de caso de denuncia

¹⁹ Reglamento del Procedimiento Sancionador Administrativo del INDOTEL, art. 1, literal h).

- Comunicación marcada con el número de Gestión interna núm. GPC-000256-19, de fecha 21 de marzo 2019, mediante el cual se le notifica a Quantus S. A., el Caso de Denuncia núm. 10685.
- Tráfico de llamadas entrantes.
 - Caso de Denuncia núm. 10676
- Formulario de validación de caso de fecha 15 de marzo 2019.
- Comunicación marcada con el número de Gestión interna núm GPC-000220-19, de fecha 19 de marzo 2019, mediante el cual se le notifica a Quantus S. A., notificando el Caso de Denuncia identificado con el núm. 10676.
- Tráfico de llamadas entrantes de Claro.
 - Caso de Denuncia núm. 10674:
 - Formulario de validación de fecha 15 de marzo 2019.
 - Comunicación marcada con el número de Gestión interna núm. GPC-000214-19, de fecha 18 de marzo 2019, por medio del cual se le notifica a Quantus S. A., el Caso de Denuncia identificado con el núm. 10674.
 - Captura de pantallas con llamadas.
 - Caso de Denuncia núm. 10598
 - Formulario de validación de fecha 28 de febrero 2019.
 - Comunicación marcada con el número de Gestión interna núm. GPC-000193-19, de fecha 12 de marzo 2019, mediante el cual se le notifica a Quantus S. A., el Caso de Denuncia identificado con el núm. 10598.
 - Tráfico de llamadas entrante, suministrado por Altice.
 - Caso de Denuncia núm. 10590
 - Formulario de validación de fecha 26 de febrero de 2019.
 - Comunicación marcada con el número de Gestión interna núm. GPC-000144-19, de fecha 4 de marzo 2019, mediante el cual se le notifica a Quantus S. A., el Caso de Denuncia identificado con el núm. 10590.
 - Tráfico de llamadas entrante suministrado por Altice.
 - Caso de Denuncia núm. 10591
 - Formulario de validación de fecha 26 de febrero 2019.
 - Comunicación marcada con el número de Gestión interna núm. GPC-000125-19, de fecha 26 de febrero 2019, mediante el cual se le notifica a Quantus S. A., el Caso de Denuncia identificado con el núm. 10591.
 - Caso de Denuncia núm. 10579
- Formulario de validación de fecha 21 de febrero 2019.

- Comunicación marcada con el número de Gestión interna núm. GPC-000113-19, de fecha 22 de febrero 2019, mediante el cual se le notifica a Quantus S. A., el Caso de Denuncia identificado con el núm. 10579.
- Certificado del registro mercantil.
- Correo electrónico de fecha 21 febrero 2019.

- Caso de Denuncia núm. 10564

- Formulario de validación de fecha 15 de febrero 2019.
- Comunicación marcada con el número de Gestión interna núm. GPC-000110-19 de fecha 20 de febrero 2019, mediante el cual se le notifica a Quantus S. A., el Caso de Denuncia núm. 10564.
- Correo electrónico de fecha 20 febrero 2019.
- Tráfico de llamadas.

- Caso de Denuncia núm. 10554:

- Formulario de validación de fecha 11 de febrero 2019.
- Comunicación GPC-00092-19 de fecha 13 de febrero 2019, dirigida a Quantus S. A., notificando el Caso de Denuncia No. 10554.
- Tráfico de llamadas.
- Correo electrónico de fecha 20 febrero 2019.
- Tráfico de llamadas entrantes.

- Caso de Denuncia núm. 10548

- Formulario de validación de fecha 7 de febrero 2019.
- Comunicación marcada con el número de Gestión interna núm. GPC-00083-19, de fecha 11 de febrero 2019, mediante el cual se le notifica a Quantus S. A., el Caso de Denuncia núm. 10548.

- Caso de Denuncia núm. 10521

- Formulario de validación de fecha 31 de enero 2019.
- Comunicación marcada con el número de Gestión interna núm. GPC-00058-19 de fecha 1ro. de febrero 2019, dirigida a Quantus S. A., mediante el cual se le notifica el Caso de Denuncia núm. 10521.

- Caso de Denuncia núm. 10447

- Formulario de validación de fecha 10 de enero 2019.
- Comunicación marcada con el número de Gestión interna núm. GPC-00058-19, de fecha 14 de enero 2019, mediante el cual se le notifica a Quantus S. A., el Caso de Denuncia núm. 10447.
- Tráfico de llamadas entrantes.

- Caso de Denuncia núm. 10381

- Formulario de validación de fecha 7 de diciembre 2109.

- Comunicación marcada con el número de Gestión interna núm. GPC-001773-18, de fecha 10 de diciembre 2018, mediante el cual se le notifica a Quantus S. A., el Caso de Denuncia núm. 10381.
- Tráfico de llamadas entrantes.
 - Caso de Denuncia núm. 10373:
 - Formulario de validación de fecha 6 de diciembre 2018.
 - Comunicación marcada con el número de Gestión interna núm. GPC-00058-19 de fecha 14 de enero 2019, dirigida a Quantus S. A., mediante el cual se le notifica a Quantus S. A., el Caso de Denuncia No. 10373.
 - Tráfico de llamadas entrantes.
 - Caso de Denuncia núm. 10356:
 - Formulario de validación de fecha 30 de noviembre 2019.
 - Comunicación marcada con el número de Gestión interna núm. GPC-001771-18 de fecha 10 de diciembre 2018, mediante el cual se le notifica a Quantus S. A., el Caso de Denuncia núm. 10356.
 - Tráfico de llamadas entrantes.
 - Caso de Denuncia núm. 10384
 - Formulario de validación de fecha 10 de diciembre 2018.
 - Comunicación marcada con el número de Gestión interna núm. GPC-001772-19 de fecha 10 de diciembre 2018, mediante el cual se le notifica a Quantus S. A., el Caso de Denuncia núm. 10384.
 - Tráfico de llamadas entrantes.
 - Correo electrónico fecha 10 de diciembre 2018.
 - Caso de Denuncia No. 10372
 - Formulario de validación de fecha 6 de diciembre 2018.
 - Comunicación marcada con el número de Gestión interna núm. GPC-001766-18 de fecha 7 de diciembre 2018, mediante el cual se le notifica a Quantus S. A., el Caso de Denuncia núm. 10372.
 - Tráfico de llamadas entrantes.
 - Correo electrónico de fecha 7 de diciembre 2018.
 - Caso de Denuncia núm. 10314
 - Formulario de validación de fecha 15 de noviembre 2018.
 - Comunicación marcada con el número de Gestión interna núm. GPC-001721-18 de fecha 29 de noviembre 2018, mediante el cual se le notifica a Quantus S. A., el Caso de Denuncia núm. 10314.
 - Tráfico de llamadas entrantes.
 - Correo electrónico de fecha 27 diciembre 2018.
 - Caso de Denuncia núm. 10328

- Formulario de validación de fecha de 21 de noviembre 2018.
- Comunicación marcada con el número de Gestión interna núm. GPC-001708-18 de fecha 22 de noviembre 2018, mediante el cual se le notifica a Quantus S. A., el Caso de Denuncia núm. 10328.
 - Caso de Denuncia núm. 10316.
- Comunicación marcada con el número de Gestión interna núm. GPC-001706-18 de fecha 21 de noviembre 2018, mediante el cual se le notifica a Quantus S. A., el Caso de Denuncia núm. 10316.
- Tráfico de llamadas.
 - Caso de Denuncia núm. 10266
- Formulario de validación de fecha 16 de noviembre 2019.
- Comunicación marcada con el número de Gestión interna núm. GPC-001706-18 de fecha 21 de noviembre 2018, mediante el cual se le notifica a Quantus S. A., el Caso de Denuncia núm. 10266.
 - Caso de Denuncia núm. 10307
- Formulario de validación de fecha 14 de noviembre 2018.
- Comunicación marcada con el número de Gestión interna núm. GPC-001695-18 de fecha 16 de noviembre 2018, mediante el cual se le notifica a Quantus S. A., el Caso de Denuncia núm. 10307.
- Tráfico de llamadas entrantes.
 - Caso de Denuncia núm. 10312
- Comunicación marcada con el número de Gestión interna núm. GPC-001694-18 de fecha 16 de noviembre 2018, mediante el cual se le notifica a Quantus S. A., notificando el Caso de Denuncia núm. 10312.}
- Carta poder.
- Registro mercantil.
- Correo electrónico de fecha 11 de diciembre 2018.
 - Caso de Denuncia núm. 10222
- Formulario de validación de documento
- Comunicación marcada con el número de Gestión interna núm. GPC-001706-18 de fecha 21 de noviembre 2018, dirigida a Quantus S. A., mediante el cual se notifica el Caso de Denuncia núm. 10222.
- Tráfico de llamadas entrantes.
 - Caso de Denuncia núm. 10220
- Formulario de validación de fecha 15 de octubre 2018.

- Comunicación marcada con el número de Gestión interna núm. GPC-001607-18 de fecha 23 de octubre 2018, dirigida a Quantus S. A., mediante el cual se notifica el Caso de Denuncia núm. 10220.
- Carta poder.
- Registro mercantil.
- Correo electrónico de fecha 12 de octubre 2018.

- Caso de Denuncia núm. 10156

- Formulario de validación de fecha 21 de noviembre 2018.
- Comunicación marcada con el número de Gestión interna núm. GPC-001531-18 de fecha 3 de octubre 2018, mediante el cual se le notifica a Quantus S. A., el Caso de Denuncia núm. 10156.
- Captura de llamadas.

- Caso de Denuncia No. 10129:

- Formulario de validación de fecha 10 de septiembre 2018.
- Comunicación marcada con el número de Gestión interna núm. GPC-001465-18 de fecha 18 de septiembre 2018, mediante el cual se le notifica a Quantus S. A., el Caso de Denuncia núm. 10129.
- Tráfico de llamadas entrante.
- Carta de respuesta 21 de septiembre 2018.

- Caso de Denuncia núm. 10141

- Formulario de validación de fecha 14 de septiembre 2018.
- Comunicación marcada con el número de Gestión interna núm. GPC-001455-18 de fecha 17 de septiembre 2018, mediante el cual se le notifica a Quantus S. A., el Caso de Denuncia núm. 10141.

- Caso de Denuncia núm. 10025

- Formulario de validación de fecha 8 de agosto 2018.
- Comunicación marcada con el número de Gestión interna núm. GPC-001230-18 de fecha 8 de agosto 2018, mediante el cual se le comunica a Quantus S. A., el Caso de Denuncia núm. 10025.

- Caso de Denuncia núm. 9964

- Formulario de validación de fecha 24 de julio 2018.
- Comunicación marcada con el número de Gestión interna núm. GPC-001139-18 de fecha 25 de julio 2018, mediante el cual se le notifica a Quantus S. A., el Caso de Denuncia núm. 9964.

- Caso de Denuncia núm. 9875

- Formulario de validación de fecha 22 de junio 2018.

- Comunicación marcada con el número de Gestión interna núm. GPC-001004-18 de fecha 29 de junio 2018, dirigida a Quantus S. A., mediante el cual se le notifica a Quantus S. A., el Caso de Denuncia núm. 9875.
- Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna DE-0001336-19, dirigida a la Gestoradora de Créditos, 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.
- Acta Inicial de Infracción identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0000579-19, de fecha 11 de junio de 2019, emitida por la Dirección de Protección al Usuario del **INDOTEL**, recibida por la gestora de cobros en fecha 12 de junio de 2019, mediante la cual se le notifica el inicio formal del Procedimiento Sancionador Administrativo.
- Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GCP-0000669-19 de fecha 04 de julio de 2019, recibida por la gestora de cobros en fecha 08 de julio de 2019, mediante el cual le notifica a la gestora de cobros la apertura de la fase probatoria.
- Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GCP-0000725-19 recibida en fecha 24 de julio de 2019, mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario notifica Acta Definitiva de Infracción a la **GESTIONADORA DE CRÉDITOS QUANTUS PORTFOLIO MAXIMIZATION, S. R. L. (CREDIGANGA)** .

23. La pretensión probatoria del Funcionario Instructor a través de las pruebas descritas que acompañan a las denuncias precedentemente citadas, es demostrar el incumplimiento de la Norma que Regula el Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones para Fines de Cobro de Deuda²⁰, en sus artículos primero y segundo.

24. De igual modo, mediante la notificación del Acta Inicial de Infracción, la apertura de fase probatoria y el Acta Definitiva de Infracción, demostrar el respeto del debido proceso sancionador administrativo, las garantías del presunto responsable y el cumplimiento de la normativa aplicable.

D) Alegatos y elementos de prueba aportados por el presunto responsable

25. Es oportuno señalar, que **INDOTEL** a lo largo del desarrollo de los procedimientos sancionadores administrativos, está en la obligación de respetar los principios constitucionales vigentes, tales como el derecho de defensa y el debido proceso, dispuestos en el artículo 69.10 de la Constitución de la República Dominicana²¹, así como en los artículos 78, literal h)²² y 92.2²³ de la Ley General de las Telecomunicaciones, núm. 153-98.

26. En efecto, lo anterior exige de esta Dirección Ejecutiva, en su rol decisor, garantizar el derecho al ejercicio efectivo de la defensa y contradicción en todo procedimiento, prerrogativas consagradas en la ley núm. 107-13²⁴ y significan "la necesaria confrontación de criterios que debe

²⁰ Resolución núm. 10-16 de fecha de fecha 14 de septiembre de 2016, emitida por el Consejo Directivo del INDOTEL.

²¹ " Las normas del debido proceso se aplicarán a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas". Vid. Constitución de la República Dominicana. Votada y Proclamada por la Asamblea Nacional en fecha trece (13) de junio de 2015 Gaceta Oficial No. 10805 del 10 de julio de 2015, art. 69, numeral 10.

²² "(...) resguardando en sus actuaciones el derecho de defensa de las partes". Vid. Ley núm. 153-98, art. 78, literal h).

²³ " En sus actuaciones el órgano regulador deberá respetar el derecho de defensa de los interesados". Vid. Ley núm. 153-98, art. 92, numeral 2.

²⁴ Ley núm. 107-13, art. 3, principio 22.

*existir antes de que la Administración decida, entre la Administración y los administrados e incluso, en muchos casos, entre varios administrados.*²⁵

27. Cabe destacar, que para garantizar el derecho de defensa de un administrado al que se le atribuye la comisión de faltas administrativas, así como su presunción de inocencia, una decisión condenatoria no puede emanar de meras sospechas o presunciones que no estén debidamente soportadas por pruebas; que, por tanto, quien ha sido identificado como presunto responsable de algún ilícito no puede ser considerado culpable sino hasta que medie una decisión relativa al fondo del asunto, administrativa o judicial, que para su legalidad y legitimidad, debe estar precedida de un debido proceso, dándole oportunidad al presunto responsable de ser escuchado y poder defenderse en igualdad de armas procesales.

28. En ese sentido, 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:

- Mediante la notificación del Acta Inicial de Infracción, el funcionario instructor le otorgó al presunto responsable un plazo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la recepción de dicha comunicación, a los fines de que la entidad depositara ante el **INDOTEL** los argumentos, medios y pruebas que estime pertinente en el ejercicio de su derecho de defensa.²⁶
- Mediante la notificación del Acta Definitiva de Infracción, se le otorgó un plazo de diez (10) días hábiles, para formular sus alegaciones finales y medios probatorios, dirigidas al Órgano Decisorio del proceso.

i) Alegatos del presunto responsable

29. En fecha 6 de agosto de 2019, la **GESTIONADORA DE CRÉDITOS QUANTUS PORTFOLIO MAXIMIZATION, S. R. L. (CREDIGANGA)** solicitó al **INDOTEL** una prórroga a los fines de preparar su escrito de defensa y producir los documentos en los cuales harán valer sus argumentos, solicitud que fue denegada por el órgano regulador toda vez que afectaría el plazo de duración máxima del proceso sancionador simplificado, establecido en el Reglamento de Procedimiento Sancionador Administrativo.

30. No obstante esto, en fecha 19 de agosto de 2019, la gestora de cobros presentó su escrito de defensa y las pruebas que sustentan el mismo, el cual, a pesar de haber sido interpuesto fuera de plazo establecido por el Reglamento Sancionador Administrativo y, por tanto, inadmisibles en su ponderación, esta Dirección Ejecutiva ha decidido responder los alegatos presentados, a saber:²⁷

²⁵ BREWER-CARÍAS, Allan R., Principios del procedimiento administrativo en América Latina, Legis Ediciones, S. A., Primera Edición, 2003, p. 262.

²⁶ Vid. GCP-0000579-19, recibida en fecha 12 de junio de 2019.

²⁷ Vid. Correspondencia núm. 195170, de fecha 19 de agosto de 2019.

a) Sobre el estudio del Acta Inicial de Infracción para la Apertura de un Proceso Sancionador

31. En el primer argumento planteado por la gestora de cobros, esta establece que “las denuncias que le fueron interpuesta no exhiben la fecha en la cual se produjeron las denuncia, lo cual le impide establecer si la misma continúan o no vigente, para formar parte del presente proceso”.

32. En ese sentido, nos permitimos señalar que cada uno de los formularios de validación de caso contienen en el lado derecho de la hoja una plantilla que indica claramente la fecha en que fue realizada la denuncia, así como el nombre del denunciante, número de caso, entre otras cosas, también es necesario resaltar que cuando se interpone una denuncia ante el **INDOTEL**, la Dirección de Protección a los Usuarios le remite una comunicación a la gestora de cobros, a acompañada de los documentos que componen la denuncia a los fines de informarle que el órgano regulador ha recibido una denuncia y detallando en dicha comunicación el número de caso que individualiza la denuncia, fecha de la misma y las generales del denunciante, por lo que se puede establecer que si la gastadora de cobros archiva cada una de esas comunicaciones que le son remitidas por la Dirección de Protección a los Usuarios cuentan con la fecha exacta de cada denuncia para poder determinar si las denuncias continúan o no vigente.

b) Sobre los supuestos números telefónicos que no corresponden a la gestora

33. En respuesta a dicho argumento, indicamos que la Resolución núm. 010-16, en el numeral quinto establece el proceso para interponer denuncia y sanciones ante el órgano regulador de la manera siguiente:

“5.1 El usuario titular de la línea que sea objeto afectado por el no cumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente Norma, deberá presentar su denuncia o queja por ante el Centro de Asistencia al Usuario (CAU) del **INDOTEL**, identificando la entidad o persona que está cometiendo la infracción y acompañada de un registro de telecomunicaciones entrantes emitido por su proveedor de servicios de telecomunicaciones. En este listado se podrá constatar el nombre del titular de la línea receptora de las telecomunicaciones indebidas, la cantidad de telecomunicaciones recibidas por parte de la empresa gestora de cobros o la Prestadora de Servicios y los horarios en que se produjeron. La falta de presentación del referido registro no será motivo de inadmisibilidad de la queja o denuncia ante el CAU”.

34. Por dichas razones, le corresponde a la gestora de cobros presentar ante el **INDOTEL** una certificación emitida por la prestadora correspondiente en la que se haga constar que esos números telefónicos a los que se refiere no le corresponden, toda vez que al momento de presentar la denuncia le solicita al denunciante un desglose de llamadas para comprobar que los números telefónicos corresponden al presunto responsable.

c) Sobre el sistema de ubicación telefónica implementado por la gestora de cobros para localizar el propietario de la cuenta bancaria castigada

35. En primer lugar, la Resolución núm. 010-16, de fecha 14 de septiembre de 2016, establece el procedimiento a seguir para 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, también podrán realizarse las telecomunicaciones para fines de gestión de cobro de deuda en el lugar de trabajo del deudor, siempre que las mismas sean llamadas personalizadas, de persona a persona, y de manera directa, no obstante, el deudor tiene la opción de desautorizar a las empresas a llamar a su lugar de trabajo cuando considere que esto atenta contra su estabilidad o seguridad laboral y la presunta responsable de cobro deberá proceder a suspender las llamadas que sean realizadas al lugar de trabajo del deudor.

36. En ese mismo orden, el hecho de que al momento de ir a una entidad comercial a solicitar un préstamo y en el formulario de solicitud se coloquen como referencia los números telefónicos de algunas persona que tengan un vínculo con el solicitante, esto no quiere decir que a la gestora de cobros se le está autorizando a realizar llamadas y que tiene el derecho de realizar llamadas a esos números teléfonos para localizar al propietario de la cuenta bancaria castigada.

37. También es necesario aclarar, que es deber de la empresa o entidad que efectúe gestión de cobro, que antes de realizar o programar las telecomunicaciones, 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. En el caso de una cuenta residencial, se deberá confirmar que la misma se encuentra habilitada en la residencia del deudor destinatario. En el caso de líneas móviles, se deberá confirmar que la misma sea utilizada por el deudor o destinatario o que se encuentre a nombre de éste²⁸, por todas las razones expuesta se puede verificar que la referida gestora está realizando un procedimiento erróneo para ubicar el deudor.

d) Sobre las supuestas llamadas realizadas por la gestora en el marco de la Ley.

38. En este particular, los denunciantes han interpuesto sus denuncias a pesar del **INDOTEL** haberle notificado a la gestora la denuncia presentada y ponerle en conocimiento que se está incumpliendo con la Resolución núm. 010-16 y la Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98, como es el caso de la señora **Vanesa Miguelina Pimentel Genao**²⁹, quien ha iniciado varios casos de denuncia contra dicha gestora de cobros, situación que nos lleva a entender que se está haciendo caso omiso a las notificaciones emitidas por el **INDOTEL** en relación al caso.

39. En conclusión, en relación a las pruebas³⁰ presentadas por la gestora de cobro cuando se refiere a los números telefónicos que no le corresponden, así como el tiempo de las llamadas, es necesario indicar que es deber de esta presentar ante el **INDOTEL** una certificación en la que pueda constatarse que dichos números no le corresponden y que están cumpliendo con el intervalos de tiempo que se ha de cumplir entre una y otras llamadas de telecomunicaciones.

²⁸ Numeral cuarto de la Resolución 010- 16, de fecha 14 de septiembre de 2016.

²⁹ Casos núms 10220, 10312 de fechas 12 , 15 de octubre de 2018.

³⁰ Gráfico que indica una distribución del tiempo de las 1112, llamadas realizadas por la Gestoradora de créditos Qantus Portfolio Maximization, S. R. L. (CREDIGANGA) en los últimos 8 meses al grupo de los 58 números telefónico y los 36 deudores o persona relacionadas, depositado mediante escrito de defensa de fecha 19 de agosto de 2019, mediante correspondencia núm. 195170.

E) *Valoración de las alegaciones y elementos de prueba presentados*

40. Luego de exponer en forma sintetizada los argumentos y elementos probatorios aportados por el presunto responsable, **GESTIONADORA DE CRÉDITOS QUANTUS PORTFOLIO MAXIMIZATION, S. R. L. (CREDIGANGA)**, es menester que esta Dirección Ejecutiva, en su calidad de órgano decisorio analice cada una de estas alegaciones y pruebas, a fin de determinar si se acogen o se rechazan las mismas.

41. En ese tenor, debemos iniciar esbozando que la libre valoración de la prueba, significa “*la formación de la convicción del decisor, fundamentada en los parámetros de la razón, la cual debe explicarse en la resolución que se dicte.*”³¹ En efecto, según la doctrina, este principio más que dirigirse a demostrar la verdad de una afirmación, va dirigida a lograr el convencimiento de quien funge como juez acerca de la exactitud de las afirmaciones previamente realizadas, dicho de otro modo, hablamos de una certeza jurídica.³²

42. Ciertamente, en la especie, por tratarse de materia de procedimiento sancionador administrativo, dentro de la estructura de la resolución “*debe incluirse la valoración de las pruebas practicadas, cuando pueda constituir el fundamento básico de la decisión que se adopte en el procedimiento, por ser pieza imprescindible para la valoración de los hechos.*”³³

43. Por tanto, siguiendo la misma línea en la que se desarrolló el “Escrito de Defensa y depósito de pruebas”, procede que a continuación se realice un análisis ponderado de estos argumentos y documentos probatorios aportados por el presunto responsable, así como de los elementos de prueba recolectados por el Funcionario Instructor, a fin de determinar con apego a la normativa legal vigente, la racionalidad y la lógica jurídica, si existen elementos de prueba suficientes a cargo o a descargo para retener o liberar la responsabilidad administrativa, respecto de las faltas que han sido imputadas a la **GESTIONADORA DE CRÉDITOS QUANTUS PORTFOLIO MAXIMIZATION, S. R. L. (CREDIGANGA)**, por la Dirección de Protección al Usuario.

i) Sobre las llamadas erróneas

44. En primer lugar, respecto de las 28 denuncias aportadas por la Dirección de Protección al Usuario, en su calidad de Funcionaria Instructora del presente proceso sancionador administrativo, en las cuales los denunciante alegan que las llamadas que reciben son erróneas y que no corresponden al titular de la deuda reclamada, la gestora de cobros denunciada indicó en sentido general, que al momento de suscribir el contrato de obligación con la entidad bancaria, los que contrajeron la deuda, suministraron los números de teléfono que hoy resultan ser de otras personas vinculadas a los deudores;

45. Sobre lo argüido en el párrafo precedente, es preciso subrayar 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

³¹ ALCUBILLA, Enrique y FERNÁNDEZ VALVERDE, Rafael. Jurisdicción contencioso- Administrativa. 3ra edición, Madrid, Grupo editorial La Ley, 2007, p. 458.

³² VÁSQUEZ SOTELO, José Luis. Responsa Iurisperitorum Digesta. 1era edición, Salamanca, ediciones de la Universidad de Salamanca, 2000, p.138.

³³ Abogacía General del Estado, Manual de Derecho Sancionador Administrativo, Tomo I, 1ª Edición, Editorial Aranzadi, S. A., 2009, p. 486.

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 se trate, con la finalidad de confirmar que efectivamente la misma continúa siendo un medio de contacto con el deudor;”*

46. Más aún, la norma no solo dispone la obligación de confirmar previamente que el teléfono sigue siendo la vía de contacto con el deudor, pues los redactores de la resolución previeron la importancia probatoria de la ejecución de esta acción y consagraron en ese mismo párrafo I del artículo cuarto que: *“de dicha gestión deberá quedar constancia, como mínimo, de los siguientes datos: nombre y apellido de la persona con quien se efectuará la verificación ordenada en el presente mandato, fecha y hora de la verificación, número de teléfono contactado y número de teléfono desde la cual se originó la telecomunicación;”*

47. En ese sentido, en este tipo de casos en concreto, el presunto responsable establece que los datos de las personas y números de teléfonos se extraen de los formularios que el deudor lleno³⁴, en el cual el deudor autoriza que se le pudiera relacionar con la misma, por lo que se puede evidenciar que la gestora de cobros está equivocada al entender que las personas que se encuentran como referencia en el formulario de solicitud de préstamos están para que la dicha gestora de cobros pueda realizar cobros a través de esta, lo que evidencia que no se respetó esta obligación definitivamente;

ii) Atendiendo a las llamadas realizadas al lugar de trabajo

48. La presunta responsable se refirió a las llamadas realizadas al lugar de trabajo estableciendo que, para recuperar los fondos vencidos, castigados o incobrables, proceden con la ubicación con el titular de la cuenta bancaria castigada y, al no poderlo contactar, tratan de ubicarlo en el trabajo. Como última opción en caso de que las anteriores no hayan podido lograrse, realizan las diligencias de lugar para ubicarlo a través de las personas que se encuentran en el formulario de solicitud de crédito como referencia³⁵.

49. En este sentido, la gestora cobros no presento ningún argumento, ni medios de pruebas que puedan desvirtuar los hechos constatados en los documentos presentados por el funcionario instructor, situación que nos lleva a entender que el presunto responsable no cumple con la norma que regula el uso de los servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobros de deuda en sus artículos primero y segundo de la Resolución núm. 010-16 y la Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98.

iii) Otros alegatos

50. Cabe destacar, que la gestora de cobros en varias ocasiones indicó que desde el mismo momento en que fue de su conocimiento las denuncias, fueron suspendidas las llamadas, pero sorprendentemente no aportaron medios probatorios que sustentaran este alegato, mediante el desglose de llamadas.

³⁴ Página 4, párrafo 8 del escrito de defensa depositado por la gestora de créditos Quantus Portfolio Maximización S. R. L, en fecha 19 de agosto de 2019, mediante la correspondencia núm. 195170.

³⁵ Página 6, párrafo 3 del escrito de defensa depositado por la gestora de créditos Quantus Portfolio Maximización S. R. L, en fecha 19 de agosto de 2019, mediante la correspondencia núm. 195170.

51. En ese tenor, es oportuno resaltar que si bien es cierto que el **Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)**, como Administración Pública, “*de oficio, deberá recabar todas las pruebas necesarias para adoptar la mejor decisión, en resguardo del derecho de los interesados*”³⁶, 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*”³⁷.

52. Justamente, por lo antes expuesto, este órgano regulador dio oportunidad a la gestora de cobros, que en su calidad de presunta responsable, presentará ante el **INDOTEL**, todos aquellos medios de defensa y elementos probatorios que desmeritaran los hechos que presuntamente se le imputan³⁸, lo que incluía los reportes de llamadas, con posterioridad a las denuncias en su calidad de cliente de las prestadoras de servicios de telecomunicaciones. Lo anterior, vale resaltar, procede con la finalidad de que esta Dirección Ejecutiva, en su calidad de órgano decisorio, tome una decisión objetiva en su totalidad y apegada a la normativa aplicable. Sin embargo, al no presentar reportes de llamada que demostraran lo contrario a lo recabado por el Funcionario Instructor en el presente proceso, no acreditó esta aseveración.

53. Finalmente, siguiendo la misma línea corresponde a este órgano regulador, evaluar los hechos y en base a las denuncias presentadas por los denunciantes proceder a decidir el presente caso ya que con una sola denuncia bastaba para que la presunta responsable tuviera conocimientos de sus obligaciones, siendo diligente en tomar las medidas oportunas para evitar la reproducción de los casos.

F) Hechos probados y acreditados

54. Del análisis de los hechos y elementos de prueba descritos, aportados por la Dirección de Protección al Usuario, esta Dirección Ejecutiva ha podido acreditar lo siguiente:

- La Dirección de Protección al Usuario del **INDOTEL** ha recibido 38 denuncias contra la **GESTIONADORA DE CRÉDITOS QUANTUS PORTFOLIO MAXIMIZATION, S. R. L. (CREDIGANGA)**, desde el 16 de mayo de 2018 al 2 de abril 2019, por concepto de llamadas erróneas y llamadas a los lugares de trabajo.
- Los denunciantes aportaron distintos medios probatorios, tales como los reportes de llamadas, capturas de pantalla alusivos a mensajes entre la gestora de cobro y denunciantes, en los que se demostró la realización de las llamadas por parte de líneas telefónicas propias de la **GESTIONADORA DE CRÉDITOS QUANTUS PORTFOLIO MAXIMIZATION, S. R. L. (CREDIGANGA)** a los usuarios en franco incumplimiento a la

³⁶ Ley núm. 107-13, art. 26.

³⁷ 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.

³⁸ Notificación del Acta definitiva de infracción núm. GPC-0000725-19, del Proceso Sancionador Administrativo, de fecha 24 de febrero de 2019 y Acta Definitiva de infracción del Proceso Sancionador Administrativo núm. GPC-0000725-19, de fecha 24 de febrero de 2019, mediante las cuales en cada una se le otorgo un plazo de 10 días hábiles para que formulen sus alegatos y medios de pruebas.

Norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas, aprobada mediante resolución núm. 010-16.

- La Dirección de Protección al Usuario, en su calidad de Funcionaria Instructora, aportó mediante los formularios de validación de caso, la constatación a través de sus soportes en las distintas prestadoras, los titulares de las líneas telefónicas denunciadas, comprobando que los números pertenecen a la gestora de cobros, así como que la titularidad de los números telefónicos receptores de las llamadas pertenece a los denunciantes.
- La Funcionaria Instructora notificó la comisión de los hechos y advirtió del posible inicio del Proceso Sancionador Administrativo en contra de la gestora de cobros.
- La Dirección de Protección al Usuario cumplió con el debido proceso en el presente Procedimiento Administrativo Sancionador Simplificado, notificando en los plazos correspondientes el inicio de un proceso sancionador simplificado, el Acta Inicial de Infracción, el Acta de Apertura de Fase Probatoria y el Acta Definitiva de Infracción.
- Que la gestora de cobros ha contado con un plazo razonable para aportar sus medios de defensa y elementos probatorios.
- La **GESTIONADORA DE CRÉDITOS QUANTUS PORTFOLIO MAXIMIZATION, S. R. L. (CREDIGANGA)** no aportó su escrito de defensa, ni pruebas que demostraran sus argumentos de defensa.

G) *Falta administrativas imputables*

55. Luego de esbozar los hechos acreditados en el presente proceso, en lo que sigue, corresponde referirnos a las infracciones administrativas que componen las conductas constatadas, entendiendo por estas “*aquellos hechos o conductas así tipificados en la ley, los cuales acarrear las sanciones administrativas correspondientes*”³⁹.

56. Sobre este particular, la Constitución de la República Dominicana en su artículo 40, numeral 13, dispone que “*nadie puede ser condenado o sancionado por acciones u omisiones que en el momento de producirse no constituyan infracción penal o administrativa*”⁴⁰.

57. En efecto, el principio de tipicidad puede definirse como “*aquella parte esencial de la garantía material del principio de legalidad que comporta un mandato de taxatividad o certeza, que se traduce en la exigencia de predeterminación normativa de las conductas reprochables y de sus correspondientes sanciones (lex certa, stricta, scripta y previa)*”⁴¹.

58. En tal virtud, esta Dirección Ejecutiva procederá a verificar de manera fehaciente si las conductas identificadas pueden subsumirse como falta administrativa calificada leve, conforme la disposición del literal b) artículo 107 de la Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98, atribuible a la **GESTIONADORA DE CRÉDITOS QUANTUS PORTFOLIO MAXIMIZATION, S. R. L. (CREDIGANGA)**.

⁴⁰ Constitución de la República Dominicana, artículo 40, numeral 13.

⁴¹ DE FUENTES BARDAJÍ, Joaquín et al, Manual de Derecho Administrativo Sancionador, Abogacía General del Estado, Dirección del Servicio Jurídico del Estado, Tomo I, Parte General-Parte Especial I, Segunda Edición, Navarra: Editorial Aranzadi, S. A., Editorial Aranzadi, 2009, p. 139.

59. Cabe destacar, que la Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98, establece en su artículo 6 la prohibición expresa al uso indebido de las telecomunicaciones⁴² y este **INDOTEL**, aprobó el 14 de septiembre de 2016 una Norma que regula el uso de los servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deuda, mediante la Resolución núm. 010-16.

60. Lo precedentemente señalado implica que el incumplimiento a dicha norma, significa realizar un uso indebido de las telecomunicaciones, en razón de que el órgano regulador ha contemplado el modo en que se deben realizar las llamadas para cobro de deudas, mediante reglas claras.

61. Siendo así, tal como se ha delimitado en la subsección “tipificación de los hechos”, la **GESTIONADORA DE CRÉDITOS QUANTUS PORTFOLIO MAXIMIZATION, S. R. L. (CREDIGANGA)** ha incumplido con el artículo segundo de la misma de la Resolución núm. 010-16, sobre las líneas telefónicas a las cuales se pueden realizar telecomunicaciones con fines de cobros de deudas, con motivo de que realizaron llamadas a personas que no eran los deudores, así como por llamar a los lugares de trabajo cuando los deudores solicitaron que no se les llamara a estos números telefónicos.

62. En adición, al incumplimiento del artículo cuarto de la Norma, ya que incumplieron su obligación de verificación de la titularidad del deudor sobre la línea telefónica, previo al establecimiento de estas llamadas para cobro de deudas.

63. En ese mismo orden de ideas, el alto número de denuncias en contra de la **GESTIONADORA DE CRÉDITOS QUANTUS PORTFOLIO MAXIMIZATION, S. R. L. (CREDIGANGA)**, 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.

64. Por tanto, tomando en consideración que en el listado de las faltas administrativas graves y muy graves no se encuentra tipificada el uso indebido de los servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deuda, cabría entre las faltas leves, puesto que el literal b) del art. 107 efectivamente reza “*la utilización o prestación indebida de los servicios que no esté considerada como falta muy grave o grave*” y esta Dirección Ejecutiva puede acreditar que la gestora de cobros **Gestionadora de Créditos, S. A. (NOVANET DOM.)** ha incurrido en la comisión de hechos que se constituyen dentro de esta falta.

H) Sanción aplicable a la falta cometida

65. Posterior a la determinación de la existencia de una falta administrativa, como en el caso que nos ocupa, es imprescindible que esta Dirección Ejecutiva se refiera a la sanción correspondiente y esta subsección abordará este punto.

⁴² “Se prohíbe el uso de las telecomunicaciones contrario a las leyes o que tenga por objeto cometer delitos o entorpecer la acción de la justicia.” Vid. Art.6, Ley núm. 153-98.

66. Es oportuno hacer mención de que la potestad sancionadora “*es una atribución propia de la Administración que abre la acción punitiva de la misma, traduciéndose en la posibilidad jurídica de imponer sanciones a los administrados, todo dentro del marco de su competencia.*”⁴³ Asimismo, es necesario que mediante la decisión que se tome se lleve a cabo en cumplimiento del principio de proporcionalidad, que no es más que:

“Los límites o restricciones habrán de ser aptos, coherentes y útiles para alcanzar el fin de interés general que se persiga en cada caso; deberán ser necesarios, por no hallarse un medio alternativo menos restrictivo y con igual grado de eficacia en la consecución de la finalidad pública que pretenda obtenerse; y, finalmente, habrán de ser proporcionados en sentido estricto, por generar mayores beneficios para el interés general y los intereses y derechos de los ciudadanos, que perjuicios sobre el derecho o libertad afectado por la medida restrictiva”⁴⁴.

67. Siguiendo esta línea argumentativa, es preciso señalar que la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98, contempla que para las faltas consideradas leves serán sancionadas con un mínimo de dos (2) cargos por incumplimiento (CI) y un máximo de diez (10)⁴⁵.

68. En ese tenor, es necesario subrayar que “*las sanciones administrativas son un “derecho” de la Administración, su finalidad no es retributiva y no han de ser proporcionadas al acto o a la culpabilidad del agente, sino a las consecuencias del acto mismo y a la importancia del interés cuyo cuidado está confiado a la Administración*”⁴⁶.

69. De igual modo, la doctrina afirma también respecto de esa proporcionalidad, que “*como regla, impuesta una sanción dentro de los límites máximo y mínimo legalmente establecidos, no se lesiona el principio estudiado.*”⁴⁷ Asimismo, en lo que concierne a los criterios graduación de las sanciones a imponer por parte de **INDOTEL**, el artículo 110 de la Ley General de Telecomunicaciones enumera los mismos, estableciendo como tales: a) el número de infracciones cometidas, b) la reincidencia; y, c) la repercusión social de las mismas;

70. En el caso que nos ocupa, debemos señalar que se ha cometido una sola infracción, que como bien hemos expuesto se corresponde al literal b) del artículo 107 de la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98;

71. Esta Dirección Ejecutiva es de criterio de que no podemos hablar de reincidencia en el presente proceso, pues la gestora de cobros ha incumplido los mismos artículos de 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; así como respecto de determinados denunciantes que continúan

⁴³ OSSA ARBELÁEZ, Jaime, Derecho Administrativo Sancionador. Hacia una Teoría General y una Aproximación para su Autonomía, Legis Editores, S.A.: Colombia, 2000, p. 126.

⁴⁴ Ley núm. 107-13, artículo 3, numeral 9.

⁴⁵ Ley núm. 153-98, artículo 109, numeral 3.

⁴⁶ SUAY RINCÓN, José, Sanciones Administrativas, Publicaciones del Real Colegio de España: Bolonia, 1989, p. 49.

⁴⁷ MELÓN MUÑOZ, Alfonso et al, Memento Práctico Administrativo, Ediciones Francis Lefebvre: Madrid, 2010, p. 134.

recibiendo las llamadas, a pesar de que este órgano regulador ha advertido y ordenado el cese de las mismas.

72. 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 personal⁴⁸, los cuales sin duda alguna se ven afectados cuando se producen llamadas excesivas, llamadas al lugar de trabajo en contra de la voluntad de los deudores y llamadas erróneas a personas vinculadas directa o indirectamente con los deudores.

1. 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. 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 10726, 10716, 10713, 10717, 10685, 10676, 10674, 10598, 10590, 10591, 10579, 10564, 10554, 10548, 10521, 10447, 10381, 10373, 10356, 10384, 10372, 10314, 10328, 10316, 10266, 1037, 10312, 10222, 10220, 10156, 10129, 10141, 10025, 9964, 9875 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 la **GESTIONADORA DE CRÉDITOS QUANTUS PORTFOLIO MAXIMIZATION, S. R. L. (CREDIGANGA)**.

⁴⁸ Constitución de la República Dominicana. Artículos 8 y 44.

- k. Correspondencia núm. 194723, de fecha 6 de agosto de 2019, mediante la cual la **GESTIONADORA DE CRÉDITOS QUANTUS PORTFOLIO MAXIMIZATION, S. R. L. (CREDIGANGA)** solicita una prórroga para el depósito del Escrito de Defensa y medios probatorios.
- l. Correspondencia núm. 195170, de fecha 19 de agosto de 2019, mediante el cual la **GESTIONADORA DE CRÉDITOS QUANTUS PORTFOLIO MAXIMIZATION, S. R. L. (CREDIGANGA)**, deposita su escrito de defensa.
- m. Las demás piezas que integran el expediente conformado en ocasión de la referida solicitud de confidencialidad.

73. Por todas las razones antes expuestas, esta Dirección Ejecutiva debe sancionar con seis cargos (6) Cargos por Incumplimiento a la **GESTIONADORA DE CRÉDITOS QUANTUS PORTFOLIO MAXIMIZATION, S. R. L. (CREDIGANGA)** lo cual equivale a **QUINIENTOS OCHENTA Y SIETE MIL DOSCIENTOS SESENTA Y OCHO PESOS DOMINICANOS CON 00/100 (RD587,268.00)**, ya que la última actualización de cargo por incumplimiento al 2019 es de noventa y siete mil ochocientos setenta y ocho pesos dominicanos, aprobados mediante la Resolución núm. 003-19 emitida por el Consejo Directivo en fecha 23 de enero de 2019.

III. Sobre la ejecución del acto

74. Por último resulta relevante para este órgano decisor recordar que el **INDOTEL**, como miembro de Administración Pública, posee una autotutela ejecutiva, que se refiere a la eficacia del acto administrativo. En este sentido, el artículo 138 de la Constitución indica que, entre los principios de la Administración Pública, se encuentra que, "*[l]a Administración Pública está sujeta en su actuación a los principios de eficacia, jerarquía, objetividad, igualdad, transparencia, economía, publicidad y coordinación, con sometimiento pleno al ordenamiento jurídico del Estado*";

75. Asimismo, el artículo 99 de la Ley General de Telecomunicaciones indica bajo el título "Ejecutoriedad del acto administrativo" que "*[l]os actos administrativos del órgano regulador serán de obligado cumplimiento, salvo mandato judicial consentido que expresamente señale lo contrario.*" Partiendo de lo anterior, somos de criterio que la autotutela ejecutiva aparece como un modo de aseguramiento –o eficacia- de la autotutela decisoria y la eficacia del acto administrativo indica *la aptitud del acto para producir sus efectos jurídicos*;

76. En virtud del artículo 138 de la Constitución y el artículo 99 de la Ley General de Telecomunicaciones, para la eficacia del acto administrativo, el mismo no puede ser demorado en su aplicación y, de serlo, debe arrastrar unos efectos que equilibren dicha dilación. Por tanto, para la ejecución de derechos y obligaciones nacidas de un acto, no hace falta declaración administrativa posterior ni, tampoco, una intervención judicial, sino que esta autotutela ejecutiva faculta a la Administración para tomar las medidas necesarias que garanticen la eficacia del acto, sin necesidad de recabar el apoyo de coacción judicial;

77. Como ha sido ya reconocido por este Consejo Directivo en su Resolución núm. 046-11, 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*" que, en este caso, lo anterior 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 la misma se encuentra en la obligación de cesar la falta y no volver a incurrir en la misma;

78. Basados en los razonamientos antes esbozados, el no cumplimiento del pago por la falta cometida, involucraría un desacato al acto administrativo. De hecho, en caso de que esta situación se prolongue aún con posterioridad a la adopción de resolución que sea dictada por la Dirección Ejecutiva, para decidir el proceso sancionador de que se trata, implicaría que el presunto responsable continuaría violando la Ley General de las Telecomunicaciones, así como incumpliendo un acto administrativo que tiene la autoridad de la “cosa irrevocablemente juzgada”;

79. Además de todo esto, cabe destacar, el deber general de prudencia y diligencia a la que está llamada esta Dirección Ejecutiva como órgano decisor, lo cual amerita que sean tomadas las medidas de diligencia necesarias para evitar un resultado antijurídico, previsible y evitable contra un acto administrativo que emane de este órgano;

80. En suma, no tomar las medidas necesarias para evitar o hacer cesar esta situación o situaciones como la que nos ocupa, equivaldría a afirmar el falso precepto de que las decisiones del órgano regulador y obligaciones que emanen de la Ley 153-98 y sus reglamentos, pueden ejecutar discrecionalmente las decisiones emanadas del órgano regulador, lo que fomentaría un ambiente de inseguridad jurídica, por lo que, controlar el cumplimiento de los mandatos dictados por el **INDOTEL** resulta ser un asunto de interés general enfocado a la tutela administrativa efectiva;

81. Por todo lo antes expuesto, procede que este órgano regulador, además de establecer la sanción correspondiente a su falta, establezca un mecanismo que garantice el cumplimiento por parte del presunto responsable una vez sea dictada la resolución, garantizando así la eficacia de este acto, impidiendo el irrespeto de su carácter “obligatorio” y “ejecutorio”; por consiguiente, en la parte dispositiva de la presente resolución esta Dirección Ejecutiva 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;

82. Lo anterior se sustenta en (i) el ejercicio de la autotutela ejecutiva de este órgano regulador, provista para lograr la eficacia de la resolución que nos ocupa, haciendo acopio de los principios administrativos y textos constitucionales y legales arriba transcritos; (ii) la potestad que tiene el órgano regulador de adoptar las medidas precautorias que entienda necesarias en caso de infracciones administrativas; (iii) el carácter de falta continuada que reviste la conducta identificada, la cual se entiende reparada, no sólo con el pago de la sanción establecida a este efecto por el legislador, sino cuando se ha logrado el cese de la conducta ilegítima; (iv) la obligación puesta a cargo de **GESTIONADORA DE CRÉDITOS QUANTUS PORTFOLIO MAXIMIZATION, S. R. L. (CREDIGANGA)** de cesar de inmediato los actos que dan lugar a la presente sanción, a tenor de lo dispuesto por el artículo 109.4 de la Ley; (v) la protección del interés general que debe aplicar la Dirección Ejecutiva, lo que se traduce en garantizar la eficacia de la ejecutoriedad de su acto administrativo y el cumplimiento del principio de tutela administrativa efectiva; (vi) el hecho de que la medida precautoria que acompaña la sanción impuesta se encuentra dentro de los rangos legales establecidos para la sanción de las infracciones leves; y (vii) que dicha medida precautoria sólo podría aplicar en caso de que la **GESTIONADORA DE CRÉDITOS QUANTUS PORTFOLIO MAXIMIZATION, S. R. L. (CREDIGANGA)** deliberadamente continúe incumpliendo la Decisión, perpetuando la conducta que dio origen al presente procedimiento sancionador administrativo, en violación del artículo 99 de la Ley;

83. Como es de notar, esta Dirección Ejecutiva ha respetado a cabalidad el principio de proporcionalidad y razonabilidad tanto a la hora de fijar la cuantía de la sanción pecuniaria aplicable como en la de garantizar su ejecución en el futuro;

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

IV. Parte Dispositiva

LA DIRECCIÓN EJECUTIVA

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

RESUELVE:

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

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

TERCERO: IMPONER a la **GESTIONADORA DE CRÉDITOS QUANTUS PORTFOLIO MAXIMIZATION, S. R. L. (CREDIGANGA)** con el pago de la sanción equivalente a **SEIS (6) 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 **QUINIENTOS OCHENTA Y SIETE MIL DOSCIENTOS SESENTA Y OCHO PESOS DOMINICANOS CON 00/100 (RD587,268.00)**

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.

QUINTO: Como garantía de la eficacia del acto administrativo, **DISPONER** que en caso de incumplimiento de las obligaciones consignadas en los ordinales **TERCERO** y **CUARTO** de la presente resolución, en virtud de los artículos 99, 107 literal “b”, 109.4, 110.2 y 112.1 de la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98, así como el artículo 138 de la Constitución de la República, se **ORDENA** a pagar el equivalente a (6) 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 **GESTIONADORA DE CRÉDITOS QUANTUS PORTFOLIO MAXIMIZATION, S. R. L. (CREDIGANGA)** mediante carta con acuse de recibo, así como su publicación en el portal institucional que mantiene el **INDOTEL** en la Internet.

Así ha sido aprobada y firmada por mí la presente Resolución, en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, hoy día veintiuno (21) del mes de agosto del año dos mil diecinueve (2019).

Firmado:

Pascal Peña- Pérez
Director Ejecutivo
en funciones