

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

RESOLUCIÓN NÚM. DE-045-19

QUE DECIDE EL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR ADMINISTRATIVO SIMPLIFICADO INICIADO CONTRA LA SOCIEDAD GESTORA DE COBROS RE PLASENCIA & ASOCIADOS SRL., POR VIOLACIÓN A LA NORMA QUE REGULA EL USO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES PARA FINES DE COBRO DE DEUDA.

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

I.	Antecedentes	1
II.	Consideraciones de Derecho	4
	A) <i>Examen de la competencia de la Dirección Ejecutiva para resolver este procedimiento</i>	4
	B) <i>Tipificación de los hechos</i>	5
	C) <i>Medios probatorios recolectados por el funcionario instructor</i>	6
	D) <i>Alegatos y elementos de prueba aportados por el presunto responsable</i>	10
	i) <i>Alegatos del presunto responsable</i>	11
	a) <i>Respecto de las llamadas erróneas</i>	11
	b) <i>Respecto de las llamadas a lugares de trabajo</i>	12
	c) <i>Respecto a las llamadas excesivas</i>	12
	ii) <i>Pruebas presentadas por el presunto responsable</i>	13
	E) <i>Valoración de las alegaciones y elementos de prueba presentados</i>	13
	i) <i>Sobre las llamadas erróneas</i>	14
	ii) <i>Sobre las llamadas a lugares de trabajo</i>	16
	iii) <i>Atendiendo a las llamadas excesivas</i>	16
	iv) <i>Otros alegatos</i>	16
	F) <i>Hechos probados y acreditados</i>	17
	G) <i>Falta administrativa imputada</i>	18
	H) <i>Sanción aplicable a la falta cometida</i>	19
III.	Sobre la ejecución del acto	22
IV.	Parte Dispositiva	24

I. Antecedentes

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

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 cobro 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. Entre las fechas 11 de junio de 2018 y 16 de mayo de 2019, la Dirección de Protección al Usuario de este órgano regulador ha sido apoderada de distintas denuncias, en las cuales se ha detectado que conforme exponen los denunciados, la sociedad **RE PLASENCIA & ASOCIADOS**, en el ejercicio de sus funciones como gestora de cobros de valores adeudados de las entidades bancarias: (i) Asociación Popular de Ahorros y Préstamos (APAP), (ii) Banco Popular Dominicano, (iii) Asociación la Nacional de Ahorros y Préstamos, (iv) Scotiabank, (v) Banco Caribe y (vi) Banco BHD León se encuentran haciendo uso de una serie de líneas telefónicas⁴, en violación a lo establecido en la Norma para el uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones para fines de cobro de deudas publicada por el **Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)** en fecha 14 de septiembre de 2016⁵, en razón de lo siguiente: a) Han realizado llamadas erróneas a los usuarios por cobro de supuestas deudas o acreencias; b) Han estado llamando a los lugares de trabajo de los denunciados y c) Han excedido la cantidad de telecomunicaciones permitidas por día;

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

² 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.

⁴ 829-729-0526/ 849-272-4431/ 829-915-9443/ 829-745-7655/ 829-745-6822/ 849-272-4812/849-272-4435/829-745-4013/829-942-5670/829-942-6108/829-942-5282/809-482-0851/829-344-4649/829-942-1447/849-272-4461/829-745-4009/809-482-0851/829-745-5992, entre otros.

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

4. Como resultado de lo anterior, en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 8.1 del Reglamento de Procedimiento Sancionador Administrativo (en lo adelante “Reglamento de PSA”)⁶, esta Dirección Ejecutiva⁷ designó 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”)⁸, consistente en que se encomienden a funcionarios distintos;

5. Partiendo de ello, la Dirección de Protección al Usuario (en lo adelante “DPU”) clasificó las denuncias recibidas y notificadas en contra de la gestora de cobro **Re Plasencia & Asociados**, según el tipo de llamada y conducta en que incurrió, pudiendo identificar lo que expondremos a continuación:

- “ -11 denuncias correspondientes a llamadas realizadas al lugar de trabajo de la persona deudora, no obstante el usuario haber provisto a su acreedor su número de contacto personal.
- 4 denuncia en la cual el usuario establece haber recibido más de 05 llamadas por día, violentándose la referida normativa en cuanto al número de llamadas y el intervalo que debe transcurrir entre una y otra llamada.
- 4 denuncias en las cuales los denunciantes alegan que las llamadas que reciben son erróneas y que no corresponden al titular de la deuda reclamada, considerándose esas llamadas como inoportunas, molestosas y perturbadoras, ocasionando al usuario una alteración de su tranquilidad”.⁹

6. Así las cosas, en fecha 11 de junio de 2019, la Dirección Ejecutiva del **INDOTEL** comunicó a la gestora de cobro **Re Plasencia & Asociados** 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.153-98¹⁰;

7. En esa misma fecha, la DPU, en su calidad de Funcionario Instructor notificó a la gestora de cobros el Acta Inicial de Infracción en su contra, por motivo de los indicios existentes de violación al

⁶ “(...) 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.

⁷ 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.

⁸ 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.

⁹ Vid. Acta Definitiva de Infracción, anexo a la comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GCP-0000723-19 recibida en fecha 24 de julio de 2019.

¹⁰ Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna DE-0001338-19 de fecha 11 de junio de 2019 emitida por la Dirección Ejecutiva del INDOTEL, recibida por la gestora de cobros en fecha 12 de junio de 2019.

literal b) del art. 107 de la Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98, sobre uso indebido de las telecomunicaciones¹¹;

8. Posteriormente, en fecha 04 de julio de 2019, la Funcionaria Instructora de este Procedimiento Sancionador Administrativo Simplificado, notifica a la sociedad que figura como presunto responsable, la apertura de la Fase Probatoria, en apego al art. 13 del Reglamento del Procedimiento Sancionador Administrativo del **INDOTEL**¹²;

9. Finalmente, en fecha 24 de julio de 2019, la DPU notificó a la gestora de cobro **Re Plasencia & Asociados** el Acta Definitiva de Infracción en su contra, por existir indicios razonables de haber cometido la falta descrita en párrafos precedentes.¹³ Como resultado de esto, dicha empresa depositó su escrito de defensa requiriendo lo siguiente:

“PRIMERO: ACOGER como bueno y válido tanto en forma como en el fondo el presente escrito de alegatos y defensa interpuesto por **RE PLASENCIA & ASOCIADOS SRL** contra acta definitiva de infracción del procedimiento sancionador administrativo, de fecha 24 de julio del 2019, notificado en fecha 24 de julio del 2019, por el **AREA DE PROTECCION AL USUARIO DEL INDOTEL**; código de supuesta infracción **LGT-107-B-COBRO DE DEUDAS**. Continuada del acta inicial de infracción del procedimiento sancionador administrativo simplificado, de fecha 05 de junio del 2019, notificado en fecha 11 de junio del 2019 por el **AREA DE PROTECCION AL USUARIO DEL INDOTEL**; código de supuesta infracción **LGT-107-B-TURBOCOBROS**. Por haber sido interpuesto en tiempo oportuno, conforme al plazo otorgado por el **INDOTEL**

SEGUNDO: DESESTIMAR Y DEJAR SIN EFECTO el acta definitiva de infracción del procedimiento sancionador administrativo, de fecha 24 de julio del 2019, notificado en fecha 24 de julio del 2019, por el **AREA DE PROTECCION AL USUARIO DEL INDOTEL**; código de supuesta infracción **LGT-107-B-COBRO DE DEUDAS**. Continuada del acta inicial de infracción del procedimiento sancionador administrativo simplificado, de fecha 05 de junio de 2019, notificado en fecha 11 de junio de 2019, contra **RE PLASENCIA & ASOCIADOS SRL**, por el **AREA DE PROTECCION AL USUARIO DEL INDOTEL**; código de supuesta infracción **LGT-107-B-TURBOCOBROS**. Por la exponente no haber realizado uso abusivo de los servicios públicos de Telecomunicaciones en los casos presentados por el **INDOTEL** en el acta inicial de infracción del procedimiento sancionador administrativo simplificado, de fecha 05 de junio de 2019.”¹⁴

10. 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.

¹¹ Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GCP-0000583-19 de fecha 11 de junio de 2019, recibida por la gestora de cobros en fecha 12 de junio de 2019.

¹² Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GCP-0000663-19 de fecha 04 de julio de 2019, recibida por la gestora de cobros en fecha 08 de julio de 2019.

¹³ Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GCP-0000723-19 recibida en fecha 24 de julio de 2019.

¹⁴ Escrito de Argumentaciones y Defensa identificada con el número de Sistema de Gestión Interna 194786 de fecha 07 de agosto de 2019.

II. Consideraciones de Derecho

11. 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 procedimiento*

12. 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 gestora de cobro **Re Plasencia & Asociados**, 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;

13. 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”*;

14. 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”*¹⁵. Dicho de otro modo, el Órgano Decisorio en el caso de las faltas tipificadas como leves, será el Director Ejecutivo del **INDOTEL**¹⁶;

15. Cabe destacar, que tal como se expuso en los *antecedentes de hecho*, la sociedad gestora de cobros ha sido acusada de presuntamente vulnerar la *Norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas*, lo que, de demostrarse, constituiría una falta leve a la luz de la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98;

16. 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.

¹⁵ Ley núm.153-98, artículo 87, literal c).

¹⁶ 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).

B) Tipificación de los hechos

17. Como expusimos, la Dirección Ejecutiva se encuentra apoderada para conocer un Procedimiento Sancionador Administrativo Simplificado contra **Re Plasencia & Asociados**, 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 deudas¹⁷, a saber:

- **PRIMERO:** Del horario de realización y cantidad de telecomunicaciones permitidas con fines de cobros de deudas.

“Párrafo II: La cantidad de telecomunicaciones permitidas por día, se calculará por deudor o destinatario y por tipo de deuda que este mantenga con la entidad determinada, no así por medio utilizado, de forma que, sin importar el servicio de telecomunicación por el cual se haya realizado el contacto para el cobro de deuda, el destinatario 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.”

- **SEGUNDO:** Líneas telefónicas a las cuales se pueden 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 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”.

18. En este sentido, de ser comprobados los hechos expuestos, implicarían la violación al literal b) del artículo 107 de la Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98¹⁸, 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,

¹⁷ Resolución núm. 010-16 del 14 de septiembre de 2016.

¹⁸ Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98 de fecha 19 de marzo de 1998, G.O. 9983.

derivándose de ello la sanción prevista en el art.109.3 de la Ley núm. 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 2019¹⁹.

C) *Medios probatorios recolectados por el funcionario instructor*

19. 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 jurídica y la imposición de las sanciones aplicables, la cual finaliza con la notificación del Acta Definitiva de Infracción”*²⁰;

20. 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 gestora de cobro **Re Plasencia & Asociados** 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 CD-11066
 - Formulario de Validación identificado con el número CD-11066
 - Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0000490-19, a Re Plasencia & Asociados, 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.
 - Formulario de reclamación núm. 343374.
 - Tráfico de llamadas de la Prestadora Claro de fecha 15 de mayo de 2019.
- Caso de denuncia CD-11075
 - Formulario de Validación identificado con el número CD-11075
 - Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0000486-19, a Re Plasencia & Asociados, mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte el inicio del proceso sancionador administrativo.
- Caso de denuncia CD-10553

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

²⁰ Reglamento del Procedimiento Sancionador Administrativo del INDOTEL, art. 1, literal h).

- Formulario de Validación identificado con el número CD-10553
- Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0000111-19, a Re Plasencia & Asociados, 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.
- Tráfico de llamadas de la Prestadora Altice Dominicana S.A., de fecha 19 de febrero de 2019.
- Correo electrónico entre INDOTEL y el usuario de fechas 20 febrero 2019.

- Caso de denuncia CD-10518
- Formulario de Validación identificado con el número CD-10518
- Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0000061-19, a Re Plasencia & Asociados, 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.
- Tráfico de llamadas de la Prestadora Altice Dominicana S.A., desde el 01 de enero al 31 de enero de 2019.

- Caso de denuncia CD-10477
- Formulario de Validación identificado con el número CD-10477
- Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0000054-19, a Re Plasencia & Asociados, 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.
- Tráfico de llamadas de la Prestadora Claro, desde el 01 de enero al 28 de enero de 2019.

- Caso de denuncia CD-10470
- Formulario de Validación identificado con el número CD-10470
- Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0000031-19, a Re Plasencia & Asociados, mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario
- Formulario de reclamación núm. 335354.

- Caso de denuncia CD-10449
- Formulario de Validación identificado con el número CD-10449.
- Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0000015-19, a Re Plasencia & Asociados, 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.
- Tráfico de llamadas de la Prestadora Altice Dominicana S. A., desde el 07 de diciembre de 2018 al 08 de enero de 2019

- Caso de denuncia CD-10442
- Formulario de Validación identificado con el número CD-10442
- Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0000009-19, a Re Plasencia & Asociados, mediante la cual le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte el inicio del proceso sancionador administrativo.

- Caso de denuncia CD-10338
- Formulario de Validación identificado con el número CD-10338

- Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0001714-18, a Re Plasencia & Asociados, 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.
- Formulario de reclamación núm. 333173.
- Caso de denuncia CD-10282
- Formulario de Validación identificado con el número CD-10282
- Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0001651-18, a Re Plasencia & Asociados, mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte el inicio del proceso sancionador administrativo.
- Caso de denuncia CD-10241
- Formulario de Validación identificado con el número CD-10241
- Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0001592-18, a Re Plasencia & Asociados, 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.
- Formulario de reclamación núm. 331353.
- Correo electrónico del usuario de fechas 17 de octubre 2019.
- Caso de denuncia CD-10076
- Formulario de Validación identificado con el número CD-10076
- Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interno GPC-0001358-18, a Re Plasencia & Asociados, 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.
- Captura de pantalla del mes de agosto y septiembre del 2018
- Caso de denuncia CD-10063
- Formulario de Validación identificado con el número CD-10063
- Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0001321-18, a Re Plasencia & Asociados, mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte el inicio del proceso sancionador administrativo.
- Caso de denuncia CD-9989
- Formulario de Validación identificado con el número CD-9989
- Formulario de reclamación núm. 323358
- Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0001005-18, a Re Plasencia & Asociados, 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.
- Tráfico de llamadas de la Prestadora Altice Dominicana S. A.
- Copia de cedula del usuario Fernando Antonio Madera Rodríguez.
- Caso de denuncia CD-9856
- Formulario de Validación identificado con el número CD-9856

- Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0001061-18, a Re Plasencia & Asociados, 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.
- Tráfico de llamadas de la Prestadora Claro de fecha 07 de julio del 2018.
- Caso de denuncia CD-9854
- Formulario de Validación identificado con el número CD-9854
- Formulario de reclamación núm. 322584
- Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0000981-18, a Re Plasencia & Asociados, 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.
- Copia de cédulas de los usuarios
- Carta poder de usuarios.
- Caso de denuncia CD-9867
- Formulario de Validación identificado con el número CD-9867
- Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0000944-18, a Re Plasencia & Asociados, mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte el inicio del proceso sancionador administrativo.
- Caso de denuncia CD-9848
- Formulario de Validación identificado con el número CD-9848
- Formulario de reclamación núm. 322514
- Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0000925-18, a Re Plasencia & Asociados, 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.
- Tráfico de llamadas de la Prestadora Claro de fecha 14 de junio del 2018
- Captura de pantalla del mes de agosto y septiembre del 2018
- Caso de denuncia CD-9836
- Formulario de Validación identificado con el número CD-9836
- Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0000901-18, a Re Plasencia & Asociados, 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 DE-0001338-19 de fecha 11 de junio de 2019 emitida por la Dirección Ejecutiva 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 GPC-0000663-19 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-0000723-19 recibida en fecha 24 de julio de 2019, mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario notifica Acta Definitiva de Infracción a la gestora de cobros **Re Plasencia & Asociados**.

21. 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 Deuda²¹, en sus artículos primero y segundo;

22. 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

23. 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 Dominicana²², así como en los artículos 78, literal h)²³ y 92.2²⁴ de la Ley General de las Telecomunicaciones, núm. 153-98;

24. En efecto, lo anterior exige de este órgano regulador garantizar el derecho al ejercicio efectivo de la defensa y contradicción en todo procedimiento, prerrogativas consagradas en la ley núm. 107-13²⁵ y que significan *“la necesaria confrontación de criterios que debe existir antes de que la Administración decida, entre la Administración y los administrados e incluso, en muchos casos, entre varios administrados”*²⁶;

25. 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;

²¹ Resolución núm. 10-16 de fecha de fecha 14 de septiembre de 2016 dictada por el Consejo Directivo del INDOTEL.

²² “ 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.

²³ “ (...) resguardando en sus actuaciones el derecho de defensa de las partes”. Vid. Ley núm. 153-98, art. 78, literal h).

²⁴ “ En sus actuaciones el órgano regulador deberá respetar el derecho de defensa de los interesados”. Vid. Ley núm. 153-98, art. 92, numeral 2.

²⁵ Ley núm. 107-13, art. 3, principio 22.

²⁶ BREWER-CARÍAS, Allan R., Principios del procedimiento administrativo en América Latina, Legis Ediciones, S. A., Primera Edición, 2003, p. 262.

26. 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.²⁷
- 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

27. Siendo así, en fecha 07 de agosto de 2019, la gestora de cobros **Re Plasencia & Asociados** depositó ante este órgano regulador su “Escrito de Defensa y depósito de pruebas”²⁸, cuyos alegatos han sido ponderados por esta Dirección Ejecutiva, en su calidad de Órgano Decisorio del presente Proceso Sancionador Administrativo Simplificado y sobre los cuales expusieron en síntesis lo siguiente:

a) Respetto de las llamadas erróneas

28. La gestora de cobros, como primer argumento respecto a cinco de las denuncias por llamadas para fines de cobro sin ser el deudor. En efecto, resaltó entre los denunciados se encuentra la señora **Glenny Altigracia Mirabal Álvarez**, en sus denuncias²⁹, establecen que las llamadas se realizaron al número 8099076561 fue suministrado por el banco al momento del apoderamiento del caso. Destaca que en las llamadas fueron suspendidas posterior al recibo de la denuncia, y que las mismas fueron realizadas en horarios establecido por la resolución 010-16 sin exceder la cantidad de llamadas permitidas por día. El señor **Jordi Felipe Martínez Selman**, quien en su denuncia³⁰ la gestora de cobro indica que nunca se han comunicado con él al número 8493530999 suministrado por el banco con el apoderamiento, que solo se le dejó un mensaje de voz, que las llamadas restante según el informe son de otra oficina apoderada con anterioridad, alegan también que este caso fue devuelto al banco. La señora **Nicaury María Aguasvivas Villanueva**, sobre su denuncia³¹ la gestora de cobros indica que nunca se le activo turbo cobros al número 8297442647 suministrado por el banco en el apoderamiento, que las llamadas se realizaron en horario de acuerdo a la resolución núm 010-16 y que las mismas no han excedido la cantidad

²⁷ Vid. GCP-0000582-19, recibida en fecha 13 de junio de 2019.

²⁸ Escrito de Defensa y depósito de Pruebas, depositado en fecha 07 de agosto de 2019, correspondencia identificada con el número de Sistema de Gestión Interna 194786.

²⁹ Vid. Denuncia núm. 336612 de fecha 31 de enero de 2019 y la Denuncia núm. 335306.

³⁰ Vid. Denuncia núm. 335838 de fecha 17 de enero de 2019.

³¹ Vid. Denuncia núm. 322521 de fecha 18 de junio de 2018.

permitida por día. La gestora de cobros indicó sobre la denuncia³² del señor **Federico Ernesto Duval Santelices** que él es el padre de la cliente **Kenybel Duval G.**, por lo que ella suministro el número de teléfono para que él se encargará de los pagos, que nunca excedieron el número de llamadas permitidas por días y añadiendo que desde el momento en que se notificó la situación de la titularidad de dicho número, fue paralizada la gestión de cobros:

29. Del mismo modo, arguyen que en cuanto a las supuestas llamadas erróneas, esto responde a que los deudores, al momento de suscribir el contrato de obligación con la entidad bancaria, suministraron los números de teléfono que hoy resultan ser de otras personas, personas que guardan relación con los deudores.

30. Argumentan que la parte reguladora es que debe probar el perjuicio causado, su gravedad y las infracciones, es decir las pruebas de que hicieron llamadas después de la carta remitida por el **INDOTEL**: de igual modo, demostrar que el denunciante nunca dio su consentimiento de que lo contactaran vía los números suministrados.

b) Respecto de las llamadas a lugares de trabajo

31. La gestora de cobros **Re Plasencia & Asociados**, con relación a los casos de denuncia presentadas en virtud de llamadas a lugares de trabajo, indicó que realizaban llamadas a Elvira Korine Mejía Medrano, José R. Reyes Paulino, Yenny Isabel Cedano Guerrero, Fernando Antonio Madera Rodríguez, María Mimnell Domínguez, Ana Mercedes Luciano Auden, Katherine Johanna Fernández, Marleny del Carmen Jiménez Pérez, Kenybel Duval G., Darlin Lorenzo y Alan Jacob Taveras Fajardo, toda vez que no existía ni aun existe otra vía de contacto con ellos, que los números de teléfonos fueron suministrados por el banco al momento del apoderamiento de los casos, nunca suministraron otro número de contacto y agregan que no obstante a eso, tan pronto tuvieron conocimiento de que llamaban a sus lugares de trabajo, fueron suspendidas hasta la fecha³³;

32. Por otro lado, agregan que tampoco han demostrado a este Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (**INDOTEL**) haber suministrado al acreedor los números de contacto para evitar las llamadas a los lugares de trabajo³⁴;

c) Respecto a las llamadas excesivas

33. Con respecto a las denuncias por llamadas para los fines de cobros que se han realizado violentando el artículo primero de la resolución núm. 010-16, la gestora de cobros **Re Plasencia & Asociados**, sostiene lo siguiente:

- Sobre el formulario de validación **CD No.11066**³⁵ del proceso de **ANA JOSEFINA FERNANDEZ CEPEDA**, sustentan no haber excedido la cantidad de llamadas permitidas

³² Vid. Denuncia núm. 322514 de fecha 14 de junio de 2018

³³ Escrito de Defensa y depósito de Pruebas, depositado en fecha 07 de agosto de 2019, correspondencia identificada con el número de Sistema de Gestión Interna 194786.

³⁴ Ibid.

³⁵ Vid. Denuncia núm. 343374 de fecha 13 de mayo de 2019.

por día, que nunca se le activo llamada turbo, que no han excedido el horario permitido para realizar las llamadas, de igual modo indican que desde que recibieron la denuncia del cliente se le retiró las llamadas.

- Respecto al formulario de validación **CD No.10553**³⁶ sobre la denuncia del señor **JOSE ANTONIO ACOSTA MARTE**, la gestora de cobros arguye que nunca se le activo turbo cobros, que el número de teléfono fue suministrados por el banco en el apoderamiento del caso, que desde el 20 de febrero del 2019 el **INDOTEL** realizó 5 intentos de comunicación con el denunciante y les fue imposible; por lo que alegan falta de línea segura de comunicación o contacto con el cliente.

ii) Pruebas presentadas por el presunto responsable

34. En fecha 07 de agosto de 2019, conjuntamente con el escrito de defensa, la gestora de cobros depositó ante este órgano regulador las siguientes pruebas:

- Formulario del sistema de gestión de cobros de tarjeta de crédito Asociación la Nacional de Ahorros y Préstamos a nombre de la señora Yenny Isabel Cedano Guerrero.
- Formulario del sistema de gestión de cobros de tarjeta de crédito Asociación Popular de Ahorros y Préstamos a nombre de la señora Ana Mercedes Luciano Auden.
- Formulario del sistema de gestión de cobros de tarjeta de crédito Asociación la Nacional de Ahorros y Préstamos a nombre de la señora Katherine Johanna Fernández y listado de números suministrado por el Banco Caribe.
- Formulario del sistema de gestión de cobros de tarjeta de crédito Asociación la Nacional de Ahorros y Préstamos a nombre de la señora María Mimmell Domínguez.
- Formulario del sistema de gestión de cobros del préstamo de la Asociación la Nacional de Ahorros y Préstamos a nombre de la señora José R. Reyes Paulino.

35. Las pretensiones probatorias de las pruebas aportadas por el presunto responsable antes descritas son:

- Demostrar la vinculación de los números con cada uno de los denunciados.

E) Valoración de las alegaciones y elementos de prueba presentados

36. Luego de exponer en forma sintetizada los argumentos y elementos probatorios aportados por el presunto responsable, **Re Plasencia & Asociados** 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;

37. 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

³⁶ Vid. Denuncia núm. 337207 de fecha 11 de febrero de 2019.

*explicarse en la resolución que se dicte.*³⁷ 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 jurídica³⁸;

38. 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”*³⁹;

39. Por tanto, siguiendo la misma línea en la que se desarrolló el “Escrito de Defensa y depósito de pruebas”, procede que 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 por la Dirección de Protección al Usuario;

i) Sobre las llamadas erróneas

40. En primer lugar, respecto de las 4 denuncias aportadas por la Dirección de Protección al Usuario, en su calidad de Funcionaria Instructora del presente proceso sancionador administrativo, en las cuales los denunciantes 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;

41. 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 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*⁴⁰ *que efectivamente la misma continúa siendo un medio de contacto con el deudor;*⁴¹

42. 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

³⁷ ALCUBILLA, Enrique y FERNÁNDEZ VALVERDE, Rafael. Jurisdicción contencioso- Administrativa. 3ra edición, Madrid, Grupo editorial La Ley, 2007, p. 458.

³⁸ VÁSQUEZ SOTELO, José Luis. Responsa Iurisperitorum Digesta. 1era edición, Salamanca, ediciones de la Universidad de Salamanca, 2000, p.138.

³⁹ Abogacía General del Estado, Manual de Derecho Sancionador Administrativo, Tomo I, 1ª Edición, Editorial Aranzadi, S. A., 2009, p. 486.

⁴⁰ Subrayado nuestro.

⁴¹ Resolución núm. 010-16, párrafo I, artículo cuarto.

importancia probatoria de la ejecución de esta acción y consagraron en ese mismo párrafo I del artículo cuarto que: *“de dicha gestión deberá quedar constancia⁴², 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;”*⁴³

43. En ese sentido, en este tipo de casos en concreto, el presunto responsable no presentó en ninguno de ellos medios probatorios que dieran cuenta del cumplimiento de esta gestión de verificación, por el contrario, se limitan a esbozar que esos datos se obtuvieron producto de que *“al momento de suscribir el contrato de obligación con la entidad bancaria, suministraron los números (...)”*⁴⁴, lo que evidencia que no se respetó esta obligación definitivamente;

44. Por otro lado, una parte de la argumentación en el escrito de defensa depositado va dirigida a una denuncia en específico, la de la señora Kenybel Duval G., ya que el denunciante es padre del deudor, quien como vía de comunicación o contacto aportó el número del señor y que por vía telefónica Kenybel Duval G (deudor) autoriza a que sea utilizadas la línea de su padre para fines de cobro;

45. En este particular, debemos esclarecer puntos cruciales. En primer lugar, hacen mención del lazo de parentesco entre los señores Federico Duval y Kenybel Duval G. y que este último aportó como número de contacto el del señor Federico Duval. Sin embargo, lo antes expuesto resulta improcedente, ya que el artículo segundo de la Norma, acerca de las líneas telefónicas a las cuales se pueden realizar telecomunicaciones con fines de cobro de deudas dispone 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”*⁴⁵ y en ningún momento establece excepciones por vínculos de familiaridad, lo que demuestra que carece de importancia que los Natera Amor sean hermanos;

46. De igual modo, es un hecho probado que el señor Federico Duval es el titular de la línea receptora de las llamadas y no su hija (quien ha contraído la deuda), se demuestra además que las líneas que originaban las llamadas son propiedad de la gestora de cobros **Re Plasencia & Asociados**;

47. Lo cierto es que gestora de cobros **Re Plasencia & Asociados** ha confundido el alcance del principio jurídico de oponibilidad de los contratos ante terceros. En efecto, la doctrina esclarece la distinción entre la oponibilidad frente a los terceros y los efectos de los contratos a terceros, exponiendo lo siguiente:

“En relación a un contrato celebrado, son terceros todos los que no han intervenido como partes contratantes y son por tanto, los que no pueden quedar afectados en sus derechos y obligaciones, pero una cosa es que nadie pueda disponer de los derechos

⁴² Subrayado nuestro.

⁴³ Resolución núm. 010-16, párrafo I, artículo cuarto.

⁴⁴ Escrito de defensa y depósito de pruebas, p. 3.

⁴⁵ Resolución 019-16 aprobada por el Consejo Directivo del INDOTEL en fecha 07 de diciembre de 2016, que modifica el artículo segundo de la “Norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas”, aprobada mediante resolución núm. 010-16, de fecha 18 de febrero de 2016.

de los terceros, sin entrar en relación contractual con ellos y cosa diferente es que una vez el contrato haya sido válidamente celebrado, no pueda ser desconocido, pues el contrato es una realidad que en principio no cabe desconocer, sin perjuicio de que no puede afectar directamente los derechos y las obligaciones de terceros.”⁴⁶

48. Por ello, no cabe dudas de que el señor Federico Duval, no podía recibir estas telecomunicaciones de cobro de deuda dirigidas a su pariente, ya que ella no ha formado parte de esta relación contractual;

ii) Sobre las llamadas a lugares de trabajo

49. La presunta responsable indica en su escrito de defensa que llamaban a una serie de denunciados a su lugar de trabajo, toda vez que no existía ni aun existe otra vía de contacto con ellos, que nunca suministraron otro número de contacto y que los denunciados tampoco han demostrado a este Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) haber suministrado al acreedor, los números de contacto para evitar las llamadas a los lugares de trabajo;

50. Sin embargo, es menester que esta Dirección Ejecutiva señale que en cada uno de esos casos de denuncia pudimos verificar que los denunciados aportaron el número de teléfono al cual podían contactarse, lo cual resulta claro en las comunicaciones que envió la Dirección de Protección al Usuario a la gestora de cobros **Re Plasencia & Asociados**, mediante las cuales se le facilitó la línea de contacto con el usuario otorgada por ellos mismos;

51. Siendo así, resulta contraproducente que dicha gestora de cobro indique que “no existía ni existe otra vía de contacto con ellos, nunca suministraron otro número”, cuando el mismo órgano regulador le comunicó el contacto de cada uno de los denunciados;

iii) Atendiendo a las llamadas excesivas

52. La presunta responsable omitió referirse a la denuncia por llamadas excesivas. Por tanto, esta Dirección Ejecutiva le corresponde evaluar los alegatos y pruebas presentadas sólo por la Funcionaria Instructora, notificadas conjuntamente con el Acta Definitiva de Infracción;

53. La funcionaria instructora depositó pruebas sobre las llamadas excesivas, que se pueden evidenciar en las solicitudes de verificación de números telefónicos a las prestadoras, los formularios de denuncias y el tráfico de llamadas, citados precedentemente en los medios probatorios aportados por la instructora.

iv) Otros alegatos

54. 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;

⁴⁶ ACEDO SUCRE, Carlos y THOMAS RIVAS, Rosemary. “Relación entre las aseguradoras y los productores de seguros” en Revista de la Facultad de Derecho Universidad Católica Andrés Bello, núm. 56, Caracas, 2001, p. 257.

55. 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*”⁴⁷, 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*”⁴⁸;

56. Justamente, por lo antes expuesto, este órgano regulador dio oportunidad a la gestora de cobros, que en su calidad de presunta responsable, presentara a este **INDOTEL**, todos aquellos medios de defensa y elementos probatorios que desmeritaran los hechos que presuntamente se le imputan, lo que incluía los reportes de llamada con posterioridad a las denuncias en su calidad de cliente de las prestadoras de servicios de telecomunicaciones. Lo anterior, 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;

57. Por el contrario, esta Dirección Ejecutiva, pudo verificar que en determinados casos los denunciantes reiteraban sus denuncias y acreditaban con nuevos medios probatorios la realización de estas llamadas, lo cual nos permite concluir, que la gestora de cobros **Re Plasencia & Asociados**, luego de tener conocimiento de la comisión del ilícito continuaba realizando las llamadas;

58. Finalmente, siguiendo la misma línea argumentativa, corresponde subrayar que si la gestora de cobros indica “que a medida que tenía conocimientos del incumplimiento dejaba sin efecto las llamadas”⁴⁹, nos llama la atención que continuara incumpliendo con otros denunciante, pues como podemos observar, las denuncias datan de diversos meses del año, específicamente entre el 11 de junio de 2018 y el 16 de mayo de 2019, por lo 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

59. Del análisis de los hechos y elementos de prueba descritos, aportados por la Dirección de Protección al Usuario, como Órgano Instructor y de gestora de cobros **Re Plasencia & Asociados**, en su calidad de presunta responsable, esta Dirección Ejecutiva ha podido acreditar lo siguiente:

- La Dirección de Protección al Usuario del **INDOTEL** ha recibido 19 denuncias contra la gestora de cobros **Re Plasencia & Asociados** desde el 11 de junio de 2018 y 16 de mayo

⁴⁷ Ley núm. 107-13, art. 26.

⁴⁸ 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.

⁴⁹ Correspondencia identificada con el número de Sistema de Gestión Interna 194786, de fecha 7 de agosto 2019, p.p. 5,6,7,9,10,13,14,

de 2019, por concepto de llamadas excesivas, 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 gestora de cobros **Re Plasencia & Asociados** a los usuarios en franco incumplimiento a la Norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas, aprobada mediante resolución núm. 010-16.
- La Dirección de Protección al Usuario, en su calidad de Funcionaria Instructora, aportó mediante los formularios de validación de caso, la constatación a través de sus soportes en las distintas prestadoras, los titulares de las líneas telefónicas denunciadas, comprobando que los números 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 gestora de cobros **Re Plasencia & Asociados**, reconoció en su denominado Escrito de Defensa, la comisión de los hechos y excusó su accionar responsabilizando a los deudores de otorgarle esos números telefónicos.

G) *Falta administrativa imputada*

60. 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 éstas *“aquellos hechos o conductas así tipificados en la ley, los cuales acarrear las sanciones administrativas correspondientes”*⁵⁰;

61. 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.”*⁵¹ 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 preavia)”*⁵²;

62. 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

⁵⁰ Ley núm. 107-13, art. 36.

⁵¹ Constitución de la República Dominicana, artículo 40, numeral 13.

⁵² 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.

disposición del literal b) artículo 107 de la Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98, atribuible a la gestora de cobros **Re Plasencia & Asociados**.

63. Cabe destacar, que la Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98, establece en su artículo 6 la prohibición expresa al uso indebido de las telecomunicaciones⁵³ 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;

64. 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;

65. Siendo así, tal como se ha delimitado en la subsección “tipificación de los hechos”, la gestora de cobros **Re Plasencia & Asociados** ha incumplido con el artículo primero en su párrafo segundo de la norma respecto de la cantidad de telecomunicaciones permitidas con fines de cobros de deudas, por exceder las cinco llamadas de telecomunicaciones por día por tipo de deuda. Asimismo, el artículo segundo de la misma norma, 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;

66. 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. En ese mismo orden de ideas, el alto número de denuncias en contra de la gestora de cobros **Re Plasencia & Asociados**, 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;

67. 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 **Re Plasencia & Asociados** ha incurrido en la comisión de hechos que se constituyen dentro de esta falta;

H) Sanción aplicable a la falta cometida

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

⁵³ “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.

69. 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”*⁵⁴;

70. 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”⁵⁵.

71. Siguiendo esta línea argumentativa, es preciso señalar que la Ley General de Telecomunicaciones 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) CI⁵⁶;

72. 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.”*⁵⁷ 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”*⁵⁸;

73. También, 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. 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;

74. Esta Dirección Ejecutiva es de criterio de 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; así como respecto de determinados denunciantes que continúan recibiendo las llamadas, a pesar de que este órgano regulador ha advertido y ordenado el cese de las mismas;

⁵⁴ OSSA ARBELÁEZ, Jaime, Derecho Administrativo Sancionador. Hacia una Teoría General y una Aproximación para su Autonomía, Legis Editores, S.A.: Colombia, 2000, p. 126.

⁵⁵ Ley núm. 107-13, artículo 3, numeral 9.

⁵⁶ Ley núm. 153-98, artículo 109, numeral 3.

⁵⁷ SUAY RINCÓN, José, Sanciones Administrativas, Publicaciones del Real Colegio de España: Bolonia, 1989, p. 49.

⁵⁸ MELÓN MUÑOZ, Alfonso et al, Memento Práctico Administrativo, Ediciones Francis Lefebvre: Madrid, 2010, p. 134.

75. 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 personal⁵⁹, 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;

76. 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 11066, 11075, 10553, 10518, 10477, 10470, 10449, 10442, 10338, 10282, 10241, 10076, 10063, 9856, 9889, 9854, 9867, 9848, 9846 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 gestora de cobros **Re Plasencia & Asociados**;
- k. El Escrito de Defensa y Depósito de pruebas recibido en fecha 07 de agosto de 2019;
- l. Las demás piezas que integran el expediente conformado en ocasión de la referida solicitud de confidencialidad.

77. Por todas las razones antes expuestas, esta Dirección Ejecutiva debe sancionar con cuatro (4) Cargos por Incumplimiento a la gestora de cobros **Re Plasencia & Asociados**, lo cual equivale a trescientos noventa y un mil quinientos doce pesos dominicanos (RD\$391,512.00); ya que la última actualización de cargo por incumplimiento al 2019 es de noventa y siete mil ochocientos setenta y ocho pesos dominicanos, aprobados mediante la Resolución núm. 003-19 emitida por el Consejo Directivo en fecha 23 de enero de 2019.

⁵⁹ Constitución de la República Dominicana. Artículos 8 y 44.

III. Sobre la ejecución del acto

78. 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”;

79. 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;

80. 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;

81. 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;

82. 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”;

83. 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 este órgano;

84. 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;

85. 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;

86. 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 **Re Plasencia & Asociados** 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 gestora de cobros **Re Plasencia & Asociados** deliberadamente continúe incumpliendo la Decisión, perpetuando la conducta que dio origen al presente procedimiento sancionador administrativo, en violación del artículo 99 de la Ley;

87. 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;

88. 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 **Re Plasencia & Asociados**, 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 Re Plasencia & Asociados **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 Re Plasencia & Asociados con 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 **trescientos noventa y un mil quinientos doce pesos dominicanos (RD\$391,512.00)**;

CUARTO: DISPONER que el pago de la suma anteriormente indicada deberá realizarse en manos del **INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES, (INDOTEL)**, en las oficinas del órgano regulador, ubicadas el Edificio Osiris, sito en la Avenida Abraham Lincoln No. 962, de esta ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional.

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

SEXTO: DISPONER la notificación de la presente resolución a Re Plasencia & Asociados, 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