

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

RESOLUCIÓN NÚM. DE-046-19

QUE DECIDE EL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR ADMINISTRATIVO SIMPLIFICADO INICIADO CONTRA FBGG SERVICIOS LEGALES, S.R.L., POR INDICIOS DE VIOLACIÓN A LA NORMA QUE REGULA EL USO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES PARA FINES DE COBRO DE DEUDA

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

ÍNDICE TEMÁTICO	Pág.
I. Antecedentes de hecho	2
II. Consideraciones de Derecho	4
A) Examen de la competencia de la Dirección Ejecutiva para resolver este proceso	5
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	9
i) Alegatos del presunto responsable	10
a) Respecto de los formularios de denuncia y notificaciones realizadas por el INDOTEL como medio probatorio.	11
b) Respecto de la legalidad de las acciones del INDOTEL	11
c) Respecto de las llamadas erróneas	11
d) Respecto de las llamadas a lugares de trabajo	12
e) Otros alegatos	12
ii) Pruebas presentadas por el presunto responsable	13
E) Valoración de las alegaciones y elementos de prueba presentados por el presunto responsable	13
i) Sobre los formularios de denuncia y notificaciones realizadas por el INDOTEL como medio probatorio.	14
ii) Sobre la legalidad de las acciones del INDOTEL	15
iii) Sobre las llamadas erróneas	16
iv) Sobre las llamadas a lugares de trabajo	17
v) Atendiendo a las llamadas excesivas	17
vi) Sobre los demás alegatos	17
F) Hechos probados y acreditados	18
G) Falta Administrativa Imputada	19
H) Sanción aplicable a la falta cometida	20
III. Sobre la ejecución del acto	22
IV. Parte Dispositiva	24

I. Antecedentes de hecho

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 Deuda.² 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 deudor.³

3. Entre las fechas 2 de julio de 2018 y 11 de abril de 2019, la Dirección de Protección al Usuario del **INDOTEL** ha sido apoderada de distintas denuncias, en las cuales se ha detectado que la sociedad gestora de cobros **FBGG Servicios Legales, S. R. L.**, en el ejercicio de sus funciones como gestora de cobros de valores adeudados de las entidades bancarias: (i) Scotiabank; ii) Banco BHD León y iii) Banco de Reservas de la República Dominicana, se encuentra 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 deudas⁵ publicada por el **Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)** en fecha 14 de septiembre de 2016, en razón de lo siguiente: a) Han realizado llamadas erróneas a los usuarios por cobro de supuestas deudas o acreencias; b) Estuvieron llamando a los lugares de trabajo de los denunciantes y c) Excedieron la cantidad de telecomunicaciones permitidas por día..

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

..-8 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.

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.

⁴ 809-683-1251, 829-470-5961, 829-470-4487, 829-470-5967 y 809-289-7389.

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

-1 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.

-1 denuncias en las cuales los denunciados 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”⁶.

5. Siendo así, en fecha 12 de junio de 2019, la Dirección Ejecutiva del **INDOTEL** comunicó a la Gestoradora de cobros **FBGG Servicios Legales, S. R. L.**, el inicio de un Procedimiento Sancionador Administrativo Simplificado y la designación de la Dirección de Protección al Usuario (DPU) como Funcionario Instructor del presente procedimiento, 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.153-98⁷.

6. En esa misma fecha, la funcionaria instructora notificó a la gestora de cobros el Acta Inicial de Infracción en su contra, 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.⁸ Posteriormente, en fecha 8 de julio de 2019, se le notificó al presunto responsable el inicio de la fase probatoria, en apego al art. 13 del Reglamento del Procedimiento Sancionador Administrativo del **INDOTEL**⁹. Como resultado de esto, **FBGG Servicios Legales, S.R.L.** depositó un escrito de argumentaciones y defensa requiriendo lo siguiente:

“PRIMERO: ACOGER como bueno y válido tanto en la forma como en el fondo el presente escrito de algaros y defensa contra interpuesto por FBGG SERVICIOS LEGALES, S.R.L. contra acta inicial de infracción del procedimiento sancionador administrativo simplificado, de fecha 5/6/2019, notificado en fecha 11/06/2019, por el AREA DE PROTECCIÓN AL USUARIO DEL INDOTEL; código de supuesta infracción LGT-107-B-TURBOCOBROS. Por haber sido interpuesto en tiempo oportuno, conforme al plazo otorgado por INDOTEL.

SEGUNDO: DESESTIMAR Y DEJAR SIN EFECTO el acta inicial de infracción del procedimiento sancionador administrativo, de fecha 5/6/2019, notificado en fecha 11/06/2019, contra FBGG Servicios Legales, S.R.L. por el ÁREA DE PROTECCIÓN AL USUARIO DEL INDOTEL; código de supuesta infracción LGT-107-B-COBRO DE DEUDAS. 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 inicial de infracción del procedimiento sancionador administrativo simplificado, de fecha 5/6/2019.”¹⁰

⁶ Vid. Acta Definitiva de Infracción, anexo a la comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GCP-0000721-19 recibida en fecha 24 de julio de 2019, p.2.

⁷ Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna DE-0001334-19 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.

⁸ Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0000584-19 de fecha 11 de junio de 2019, recibida por la gestora de cobros en fecha 12 de junio de 2019.

⁹ Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GCP-0000668-19 de fecha 04 de julio de 2019, recibida por la gestora de cobros en fecha 08 de julio de 2019.

¹⁰ Escrito de Argumentaciones y Defensa contra Acta Inicial de Infracción del Procedimiento Sancionador Administrativo de fecha 5 de junio de 2019.

7. Finalmente, en fecha 24 de julio de 2019, la funcionaria instructora notificó a la gestora de cobros, **FBGG Servicios Legales, S. R. L.**, el Acta Definitiva de Infracción en su contra, por existir indicios razonables de haber cometido la falta descrita en párrafos precedentes.¹¹ Como resultado de esto, **FBGG Servicios Legales, S.R.L.** depositó un escrito de argumentaciones y defensa requiriendo lo siguiente:

“PRIMERO: ACOGER como buen y válido tanto en la forma como en el fondo el presente escrito de algaros y defensa contra interpuesto por FBGG SERVICIOS LEGALES, S.R.L.contra acta definitiva de infracción del procedimiento sancionador administrativo, de fecha 24/07/2019, notificado en fecha 24/07/2019, por el AREA DE PROTECCIÓN 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 5/6/2019, notificado en fecha 11/06/2019, por el ÁREA DE PROTECCIÓN AL USUARIO DEL USUARIO; código de supuesta infracción LGT-107-B-TURBOCOBROS. Por haber sido interpuesto en tiempo oportuno, conforme al plazo otorgado por INDOTEL.

SEGUNDO: DESESTIMAR Y DEJAR SIN EFECTO el acta definitiva de infracción del procedimiento sancionador administrativo, de fecha 24/07/2019, por el ÁREA DE PROTECCIÓN 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 5/6/2019, notificado en fecha 11/06/2019, contra FBGG Servicio Legales, S.R.L., por el ÁREA DE PROTECCIÓN AL USUARIO DEL USUARIO; 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 inicial de infracción del procedimiento sancionador administrativo simplificado , de fecha 5/6/2019”¹²

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

II. Consideraciones de Derecho

9. 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. A Para ello, hemos estructurado este apartado en las secciones siguientes: A) Examen de la competencia de la Dirección Ejecutiva para resolver este proceso, B) Tipificación de los hechos, C) Medios probatorios recolectados por el Funcionario Instructor, D) Alegatos y elementos de prueba aportados por el presunto responsable, E) Valoración de las alegaciones y elementos de prueba presentados, F) Hechos probados y acreditados; G) Falta Administrativa Imputada; y, H) Sanción aplicable a la falta cometida.

¹¹ Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GCP-0000721-19 recibida en fecha 24 de julio de 2019.

¹² Escrito de Argumentaciones y Defensa Finales contra Acta Definitiva de Infracción del Procedimiento Sancionador Administrativo de fecha 24 de julio de 2019.

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

10. 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 **FBGG Servicios Legales, S. R. L.**, 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.

11. 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”*;

12. 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”*¹³. Dicho de otro modo, el Órgano Decisorio en el caso de las faltas tipificadas como leves, será el Director Ejecutivo del **INDOTEL**¹⁴;

13. 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;

14. 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

15. Como expusimos, la Dirección Ejecutiva se encuentra apoderada para conocer un Procedimiento Sancionador Administrativo Simplificado contra **FBGG Servicios Legales, S. R. L.**, 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 deudas¹⁵, a saber:

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

¹³ Ley núm.153-98, artículo 87, literal c).

¹⁴ 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).

¹⁵ Resolución núm. 010-16 del 14 de septiembre de 2016.

“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”.

16. Hechos que de ser comprobados, implicarían la violación al literal b) del artículo 107 de la Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98¹⁶, concerniente a “*la utilización o prestación indebida de los servicios que no esté considerada como falta muy grave o grave*”, infracción que se tipifica como falta leve según el referido artículo de la citada ley, derivando de ello la sanción prevista en el art.109.3 de la Ley 153-98, es decir, un mínimo de dos (2) y un máximo de diez (10) Cargos por Incumplimiento (CI), equivalente cada cargo por incumplimiento a **NOVENTA Y SIETE MIL OCHOCIENTOS SETENTA Y OCHO PESOS DOMINICANOS CON 00/100 (RD\$97,878.00)**, de acuerdo con la última actualización de los cargos por incumplimiento, aprobada por el Consejo Directivo en fecha 23 de enero de 2019.¹⁷

C) Medios probatorios recolectados por el Funcionario Instructor

17. 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*”

¹⁶ Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98 de fecha 19 de marzo de 1998, G.O. 9983.

¹⁷ 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”¹⁸.

18. En efecto, mediante la exposición de los *Antecedentes*, fue posible determinar que la Dirección de Protección al Usuario, en su calidad de Funcionario Instructor del presente proceso a lo largo de la Etapa Instructora recolectó una serie de pruebas, que le permitieron determinar la existencia de indicios razonables de la comisión de una infracción administrativa contra **FBGG Servicios Legales, S. R. L.** 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-10942
 - Formulario de Validación identificado con el número CD-10942
 - Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0000399-19, a FBGG Servicios Legales, S.R.L., 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
- Caso de denuncia CD-10692
 - Formulario de Validación identificado con el número CD-10692
 - Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0000226-19, a FBGG Servicios Legales, S.R.L. 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-10572
 - Formulario de Validación identificado con el número CD-10572.
 - Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0000102-19, a FBGG Servicios Legales, S.R.L. 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.
 - Correo electrónico entre INDOTEL y el usuaria de fechas 08 de febrero 2019.
 - Carta Poder firmada por los señores Santo de Mata Reyes y Lourdes Anelsa González González .
 - Copias de Cédulas señores Santo de Mata Reyes y Lourdes Anelsa González González
 - Formulario de reclamación núm. 337601

- Caso de denuncia CD-10489
 - Formulario de Validación identificado con el número CD-10489
 - Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0000036-19, a FBGG Servicios Legales, S.R.L. 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.

¹⁸ Reglamento del Procedimiento Sancionador Administrativo del INDOTEL, art. 1, literal h).

- Caso de denuncia CD-10437
 - Formulario de Validación identificado con el número CD-10437.
 - Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0000007-19, a FBGG Servicios Legales, S.R.L. 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.
 - Carta Poder firmada por los señores Santo de Mata Reyes y Lourdes Anelsa González González .
 - Copias de Cédulas señores Santo de Mata Reyes y Lourdes Anelsa González González
 - Formulario de reclamación núm. 334560.
- Caso de denuncia CD-10184
 - Formulario de Validación identificado con el número CD-10184.
 - Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0001603-19, a FBGG Servicios Legales, S.R.L. mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario
 - Tráfico de llamadas de la prestadora.
 - Carta de BANRESERVAS, que indica que a la fecha 30 de agosto de 2018, el usuario no presentaba deuda.
- Caso de denuncia CD-10200
 - Formulario de Validación identificado con el número CD-10200.
 - Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0001544-19, a FBGG Servicios Legales, S.R.L. 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-10180
 - Formulario de Validación identificado con el número CD-10180
 - Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0001508-19, a FBGG Servicios Legales, S.R.L. mediante la cual le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte el inicio del proceso sancionador administrativo.
- Caso de denuncia CD-10105
 - Formulario de Validación identificado con el número CD-10105
 - Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0001415-19, a FBGG Servicios Legales, S.R.L. 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. 328099.
- Caso de denuncia CD-10011
 - Formulario de Validación identificado con el número CD-10011
 - Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0001204-19, a FBGG Servicios Legales, S.R.L. 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-9906
 - Formulario de Validación identificado con el número CD-10942
 - Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0001044-19, a FBGG Servicios Legales, S.R.L., 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
- Acta Inicial de Infracción identificada con el número de Sistema de Gestión Interna DE-0001334-19 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 GCP-0000668-19 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-0000721-19 recibida en fecha 24 de julio de 2019, mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario notifica Acta Definitiva de Infracción a **FBGG Servicios Legales, S.R.L.**

19. 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 Deuda¹⁹, en sus artículos primero y segundo.

20. 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

21. 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 Dominicana²⁰, así como en los artículos 78, literal h)²¹ y 92.2²² de la Ley General de las Telecomunicaciones, núm. 153-98.

22. En efecto, lo anterior exige de este órgano regulador, garantizar el derecho al ejercicio efectivo de la defensa y contradicción en todo procedimiento, prerrogativas que según la ley núm.

¹⁹ Resolución núm. 10-16 de fecha de fecha 14 de septiembre de 2016, emitida por el Consejo Directivo del INDOTEL.

²⁰ "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.

²¹ "(...) resguardando en sus actuaciones el derecho de defensa de las partes". Vid. Ley núm. 153-98, art. 78, literal h).

²² "En sus actuaciones el órgano regulador deberá respetar el derecho de defensa de los interesados". Vid. Ley núm. 153-98, art. 92, numeral 2.

107-13²³, 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”²⁴.

23. 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.

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

- Mediante la notificación del Acta Inicial de Infracción, el funcionario instructor le otorgó al presunto responsable un plazo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la recepción de dicha comunicación, a los fines de que la entidad depositara ante el **INDOTEL** los argumentos, medios y pruebas que estime pertinente en el ejercicio de su derecho de defensa.²⁵
- 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.²⁶

i) Alegatos del presunto responsable

25. Siendo así, en fecha 05 de agosto de 2019, **FBGG Servicios Legales, S.R.L.** depositó ante este órgano regulador su “Escrito de Argumentaciones y Defensa finales”²⁷, 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:

²³ Ley núm. 107-13, art. 3, principio 22.

²⁴ BREWER-CARÍAS, Allan R., Principios del procedimiento administrativo en América Latina, Legis Ediciones, S. A., Primera Edición, 2003, p. 262.

²⁵ Vid. GCP-0000584-19, recibida en fecha 12 de junio de 2019.

²⁶ Vid. GCP-0000721-19, recibida en fecha 24 de julio de 2019.

²⁷ Escrito de Argumentaciones y Defensa finales, depositado en fecha 05 de agosto de 2019, correspondencia identificada con el número de Sistema de Gestión Interna 194650

- a) Respetto de los formularios de denuncia y notificaciones realizadas por el **INDOTEL** como medio probatorio.

26. La gestora de cobros, como primer argumento propone que el fardo de la prueba en materia de derecho administrativo corresponde a la Administración, en este caso al órgano regulador, y que tanto los formularios de denuncias como las notificaciones no son más que actos procesales.²⁸

- b) Respetto de la legalidad de las acciones del **INDOTEL**

27. Plantean la inconstitucionalidad de las actuaciones del **INDOTEL** al entender que el órgano regulador ejerció funciones de juez y parte en el desarrollo del presente Proceso Sancionador Administrativo.²⁹

28. En el mismo tenor, también arguye que la norma que instituye el Procedimiento Sancionador Administrativo del órgano regulador riñe con los principios básicos esenciales para una buena administración pública, como lo es la imparcialidad en la sana crítica y que es responsabilidad del órgano sancionador reconocer su propia falta y dejar de lado la aplicación de éstos métodos.³⁰

- c) Respetto de las llamadas erróneas

29. La gestora de cobros, se refirió de manera específica a la denuncia por llamadas para fines de cobro sin ser el deudor, contenida en el Formulario de validación núm. CD-9906. En efecto, resaltó que el titular de la deuda proporcionó el número de teléfono 809-590-5539 como su domicilio y autorizó ser llamado al mismo para fines de cobro del crédito, de lo que resulta que el verdadero titular de la línea telefónica es el señor Genaro Martínez Ferrera, cuñado del deudor. De igual modo, alega que de no ser esa la dirección del titular de la deuda se estaría ante un caso de Estafa por dar falsas calidades de la cual sería víctima el acreedor, y el denunciante.³¹

30. Con respecto de la denuncia contenida en el Formulario de Validación núm. CD-10184, la gestora alega que al momento de realizar las llamadas al número personal del titular de la deuda, éste aún no había saldado el crédito y que luego de realizadas las telecomunicaciones, el deudor pagó la deuda de que se trataba. También arguye que el consentimiento del denunciante a concluir el caso de denuncia que se trata constituye una abandono de la causa por falta de interés debido a la suspensión de las llamadas y al reconocer éste que no tenía razón y estaba en falta.³²

31. En el caso de la denuncia presentada por la señora Sarah Adalgisa Pérez Agramonte, **FBGG Servicios Legales, S.R.L.** justifica las llamadas al número de la denunciante con el argumento de que el mismo fue proporcionado por el señor Christian Guzmán Pérez, titular de la deuda e hijo de la denunciante. En el mismo tenor, alega que una vez fue informada de que el deudor no vivía con su madre las llamadas cesaron.³³

²⁸ Ibid pág. 2

²⁹ Ibid pág. 3

³⁰ Ibid., p. 4

³¹ Ibid., p.10

³² Ibid., p.11

³³ Ibid., p.12

d) Respetto de las llamadas a lugares de trabajo

32. La gestora de cobros **FBGG Servicios Legales, S.R.L.**, con relación a los casos de denuncia presentadas en virtud de llamadas a lugares de trabajo, indicó que realizaban llamadas a María Victoria Cabral Carrasco, Carmen Margarita Rodríguez, Radaysa Arlenny Lajara, Miguel Roberto Veliz Tavera, Nathalie Gonzalez Schriels, Santo de Mata Reyes, Miguel José Pérez Rojas, hasta el momento que recibieron instancia por parte del **INDOTEL** en la que solicitó que fueran desestimadas las llamadas a los lugares de trabajo de los denunciantes, acción que realizaron inmediatamente.³⁴

e) Otros alegatos

33. **FBGG Servicios Legales, S.R.L.**, ha expresado que en el período comprendido entre junio 2018 y mayo 2019 han manejado más de 50,000 casos de cobros, respecto de los cuáles el **INDOTEL** sólo ha recibido 10 denuncias, lo que representa un porcentaje ínfimo, en un área tan delicada como la gestión de créditos.³⁵

34. Arguye que la gestora actúa conforme a la información de los deudores suministrada por las instituciones financieras a las cuales ofrecen sus servicios, la cual les es entregada de buena fe por los deudores.³⁶

35. De igual manera alega que es política de **FBGG Servicios Legales, S.R.L.** retirar el turbo cobro cuando la persona lo solicita, y nunca llaman al trabajo del deudor cuando es localizable en otros números. Y que cuando llaman a su trabajo es por autorización del deudor; sin embargo, cuando la persona que recibe la llamada no conoce al deudor los remiten a recursos humanos por ser el departamento que registra los empleados, lo que no implica un acto de mala fe por parte de la gestora sino la forma más expedita de comprobar si la persona sigue trabajando en la institución o no.³⁷

36. Resaltan que la gestora no ha cometido abusos en el uso de servicios públicos de telecomunicaciones en los casos presentados por el **INDOTEL**, toda vez que el abuso del uso implica que sea utilizado más allá de los límites permitidos, lo que según ellos nunca ocurrió, puesto que actuaron con consentimiento de los denunciantes hasta el momento en que este les fue revocado a través del **INDOTEL**.³⁸

37. En el mismo sentido, arguyen que no existen pruebas de que **FBGG Servicios Legales, S.R.L.** o alguno de sus gestores actuara de manera abusiva o tomara a título personal en alguno de los casos presentados, actuando con inflexibilidad e intolerancia, con la intención de causar daños y perjuicios a los usuarios.³⁹

³⁴ Ibid., págs. 5, 6,7, 9, 13, 14, 15 y 16

³⁵ Ibid. p. 17

³⁶ Ibid. p. 18

³⁷ Ibid. p. 18

³⁸ Ibid. p. 19

³⁹ Ibid. p. 20

38. Finalmente, hacen mención del art. 1134 del Código Civil que dispone: “las convenciones legalmente formadas tienen fuerza de ley para aquellos que las han hecho debiendo ejecutarse de buena fe”.⁴⁰

ii) Pruebas presentadas por el presunto responsable

39. En fecha 24 de junio de 2019, **FBGG Servicios Legales, S.R.L.** depositó ante el órgano regulador un escrito de argumentaciones y defensa contra el Acta Inicial de Infracción del procedimiento sancionador administrativo simplificado⁴¹, acompañado de los siguientes documentos de prueba:

- 11 capturas de pantalla relacionadas a las denuncias presentadas, donde se visualiza el perfil de los deudores y los números registrados para realizar gestiones de cobro.⁴²
- 1 Registro de Solicitud de Préstamo de Consumo relacionado a la Denuncia núm. CD-10942.⁴³

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

- Demostrar que los números registrados como número de trabajo fueron aportados por los mismos usuarios en sus respectivas solicitudes.
- Demostrar que el señor Cristian Guzmán Pérez aportó el número 809-695-2310 como su número de residencia.

E) Valoración de las alegaciones y elementos de prueba presentados por el presunto responsable

41. Luego de exponer en forma sintetizada los argumentos y elementos probatorios aportados por el presunto responsable, **FBGG Servicios Legales, S.R.L.**, 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.

42. 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*”⁴⁴. 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 jurídica⁴⁵;

⁴⁰ Ibid. p. 22

⁴¹ Identificado con el número de correspondencia 193256, de fecha 24 de junio de 2019.

⁴² Anexos correspondencia 193256.

⁴³ Ibid. Pág. 2

⁴⁴ ALCUBILLA, Enrique y FERNÁNDEZ VALVERDE, Rafael. Jurisdicción contencioso- Administrativa. 3ra edición, Madrid, Grupo editorial La Ley, 2007, p. 458.

⁴⁵ VÁSQUEZ SOTELO, José Luis. Responsa Jurisperitorum Digesta. 1era edición, Salamanca, ediciones de la Universidad de Salamanca, 2000, p.138.

43. 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”*⁴⁶;

44. Por tanto, siguiendo la misma línea en la que se desarrolló el “Escrito de Argumentaciones y Defensa Finales”, 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 razonabilidad 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 **FBGG Servicios Legales, S.R.L.**, por la Dirección de Protección al Usuario;

- i) Sobre los formularios de denuncia y notificaciones realizadas por el **INDOTEL** como medio probatorio.

45. Con respecto al argumento planteado por **FBGG Servicios Legales, S.R.L.** sobre la responsabilidad que recae sobre la Administración de probar los hechos por los que pretendan acreditar los procesos sancionadores administrativos formulados en contra de los Administrados, se hace necesario señalar que de igual manera corresponde a los Administrados desvirtuar las pruebas presentadas en su contra por la Administración⁴⁷, al tenor de lo cual el Reglamento de Procedimiento Sancionador Administrativo del **INDOTEL**, establece los mecanismos para que los presuntos responsables puedan aportar tantos alegatos como medios probatorios sean necesarios para liberarse de la acusación presentada.⁴⁸

46. 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”*⁴⁹, 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”*⁵⁰;

47. 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

⁴⁶ Abogacía General del Estado, Manual de Derecho Sancionador Administrativo, Tomo I, 1ª Edición, Editorial Aranzadi, S. A., 2009, p. 486.

⁴⁷ Ley núm. 107-13, artículo 43, párrafo I.

⁴⁸ Resolución núm. 081-1 que aprueba el Reglamento de Procedimiento Sancionador Administrativo.

⁴⁹ Ley núm. 107-13, art. 26.

⁵⁰ 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.

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;

48. Sobre lo argüido por la gestora respecto de los formularios de denuncia y notificaciones realizadas por el **INDOTEL** y su admisibilidad como medios probatorios, se hace oportuno destacar que la Norma para el Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones para fines de cobro de deudas, establece el procedimiento mediante el cual los usuarios pueden presentar las denuncias ante los Funcionarios del Departamento de Atención al Usuario. Adicionalmente, la Ley núm. 107-13, sobre los Derechos de las Personas en su relación con la Administración y de Procedimiento Administrativo en su artículo 43 Párrafo I establece: “Los hechos constatados por funcionarios constituidos en autoridad formalizados en documentos públicos observando los requisitos legales establecidos deberán ser motivados y argumentados concretamente adquiriendo el valor que tengan a juicio de la autoridad competente para sancionar, que en todo caso podrán ser desvirtuados por prueba en contrario alegada por el presunto responsable.”⁵¹ De lo precedentemente expuesto se puede inferir que los referidos formularios y notificaciones tienen validez probatoria toda vez que han sido instrumentados por los funcionarios del Departamento de Atención al Usuario, de acuerdo a lo establecido en la referida norma.

ii) Sobre la legalidad de las acciones del **INDOTEL**

49. En relación al alegato de la gestora de que las disposiciones del Reglamento de Procedimiento Sancionador Administrativo son contrarias a lo establecido en la Constitución, es preciso establecer los siguientes puntos: i) que la Carta Magna en su artículo 138, numeral 2, establece que la ley regulará: “El procedimiento a través del cual deben producirse las resoluciones y actos administrativos, garantizando la audiencia de las personas interesadas, con las excepciones que establezca la ley.”⁵²; ii) que a modo complementario la Ley núm. 107-13 en su artículo 35 otorga potestad sancionadora de manera exclusiva a los órganos administrativos que la tengan legalmente atribuida⁵³; iii) que en ese sentido la Ley núm. 153-98 establece como objetivo del órgano regulador defender y hacer efectivos los derechos de los clientes, usuarios y prestadores de dichos servicios, dictando los reglamentos pertinentes, haciendo cumplir las obligaciones correspondientes a las partes y, en su caso, sancionando a quienes no las cumplan, de conformidad con las disposiciones contenidas en la ley y sus reglamentos, además le otorga la función de aplicar el régimen sancionador ante la comisión de faltas administrativas previstas en la presente ley y sus reglamentos⁵⁴; iv) que a tales fines, el Consejo Directivo, en el ejercicio de sus funciones⁵⁵ dictó el Reglamento de Procedimiento Sancionador Administrativo del **INDOTEL**. En consecuencia, como

⁵¹ Ley núm. 107-13, artículo 43, párrafo I.

⁵² Constitución de República Dominicana artículo 138 numeral 2.

⁵³ Ley núm. 107-13, artículo 35.

⁵⁴ Artículos 77 literal c) y 78 literal k de la Ley General de las Telecomunicaciones núm. 153-98.

⁵⁵ Artículo 84 literal b: “Dictar reglamentos de alcance general y normas de alcance particular, dentro de las reglas y competencias fijadas por la presente ley y manteniendo el criterio consultivo de las empresas prestadoras de los diversos servicios públicos regulados y de sus usuarios”.

se puede verificar, el Reglamento en cuestión ha sido aprobado en apego a los procedimientos establecidos para tales fines.

50. La gestora ha denunciado la supuesta inconstitucionalidad de las acciones del órgano regulador cuando, a su entender, ha pretendido realizar la función de juez y parte en el presente, con respecto de lo cual la Ley núm. 107-13 consagra como principio de Procedimiento Sancionador la separación entre la función instructora y la sancionadora⁵⁶, el cual fue respetado por los redactores del Reglamento de Procedimiento Sancionador Administrativo⁵⁷ al otorgar las referidas funciones a diferentes funcionarios dentro del órgano regulador tanto en el Procedimiento Ordinario como en el Simplificado.

iii) Sobre las llamadas erróneas

51. En primer lugar, valorando los alegatos planteados respecto de la denuncia contenida en el Formulario de Validación núm. CD-9906, no se puede considerar que estamos frente a un argumento válido dado que la cuestión por la que se está imputando la falta al presunto responsable es el incumplimiento al artículo segundo la Resolución núm. 010-16; el hecho, verificable o no, de que se estaría frente a un caso de Estafa resulta irrelevante para el asunto que nos ocupa, toda vez que lo que se ha tratado de determinar es si la denunciada ha faltado a la obligación puesta a su cargo de verificar que los teléfonos utilizados para la gestión de cobros realmente pertenecen al titular de la deuda, para lo cual el funcionario instructor le solicitó a la gestora suministrar los documentos probatorios de que esta gestión fue realizada, de lo que resulta que los medios de prueba presentados por la presunta responsable no son suficientes para probar su inocencia con respecto del hecho que se le imputa.

52. Con respecto a la denuncia plasmada en el Formulario de Validación núm. CD-10184, la gestora ha desnaturalizado los hechos al interpretar que el consentimiento dado por el denunciante para la conclusión del caso ha sido un abandono de la causa por falta de interés y aquiescencia por parte de éste a alguna falta personal, cuando lo que realmente ha sucedido es que el denunciante ha consentido concluir el caso ya que las gestiones realizadas por el órgano regulador resultaron efectivas, lo que no representa un descargo de responsabilidad a la conducta exhibida por la presunta responsable, que en ningún momento presentó medios que justifiquen las gestiones realizadas tendentes al cobro de un crédito inexistente. Para este caso se reitera el incumplimiento a la obligación de verificar puesta a cargo de la gestora.

53. En el caso de la denuncia interpuesta por la señora Sarah Adalgisa Pérez Agramonte, los medios aportados por la gestora no justifican las telecomunicaciones generadas toda vez que: i) el formulario de solicitud de préstamo presentado por ésta no es legible por lo que no se puede identificar si el señor Cristian Guzmán es realmente titular de la deuda en gestión; ii) la gestora no ha presentado los medios que prueben haber cumplido con la obligación de verificar. Adicionalmente, este caso no sólo se trata de llamadas erróneas, sino también de llamadas excesivas realizadas al teléfono de la denunciante, conducta que se encuentra en violación al artículo primero de la Resolución núm. 010-16, y por tanto un uso indebido de las telecomunicaciones.

⁵⁶ Artículo 42 numeral Ley núm. 107-13

⁵⁷ Artículo 4 literal e) Resolución núm. 081-17

iv) Sobre las llamadas a lugares de trabajo

54. **FBGG Servicios Legales, S.R.L.** justifica las llamadas realizadas a los lugares de trabajo de los denunciados en la presunción de la existencia del consentimiento dado por éstos al suministrar dichos números de teléfono al momento de solicitar los diversos créditos. Es necesario en este caso estudiar los elementos que constituyen el consentimiento en virtud de lo cual el Código Civil establece que no hay consentimiento si este ha sido dado por error⁵⁸, esto implica que las partes al momento de pactar las convenciones deben asegurarse de que el consentimiento, condición esencial para la existencia de las mismas, sea válido.

55. Atendiendo a lo precedentemente expuesto, corresponde a la gestora probar, como así se le dio oportunidad de hacerlo, que los denunciados estaban informados de la posibilidad de recibir telecomunicaciones tendientes a la gestión de cobros a sus lugares de trabajo. Adicionalmente, el medio de prueba aportado por la gestora no resulta suficiente para probar la existencia del consentimiento por parte del denunciado toda vez que existe la posibilidad de que el mismo es susceptible de ser manipulado.

v) Atendiendo a las llamadas excesivas

56. La presunta responsable omitió referirse a denuncias por llamadas excesivas. Por tanto, esta Dirección Ejecutiva es del criterio que al no hacer mención de este caso de denuncia en la que la Funcionaria Instructora aportó pruebas y le notificó conjuntamente con el Acta Definitiva de Infracción la existencia de indicios suficientes de la comisión de este hecho, no desmienten y aceptan la ocurrencia del mismo.

vi) Sobre los demás alegatos

57. **FBGG Servicios Legales, S.R.L.**, ha expresado que de los 50,000 casos manejados en el período comprendido entre junio 2018 y mayo 2019, el **INDOTEL** sólo ha recibido 10 denuncias. Sobre lo cual es menester de este Órgano Decisor resaltar que resulta irrelevante el porcentaje que representan las denuncias frente a la generalidad de los casos, ya que con la comisión de una infracción se constituye la falta.

58. La gestora alega que actúa conforme a la información de los deudores suministrada por las instituciones financieras a las cuales ofrecen sus servicios, la cual les es entregada de buena fe por los deudores, sin embargo esto no las exime de la obligación de verificar que los números de teléfono utilizados para la gestión de créditos realmente pertenecen a los titulares de las deudas que procuran.

59. De igual manera alega que cuando llaman al trabajo de los deudores es por autorización de los mismos; sin embargo, cuando la persona que recibe la llamada no conoce al deudor los remiten a recursos humanos por ser el departamento que registra los empleados, lo que no implica un acto de mala fe por parte de la gestora sino la forma más expedita de comprobar si la persona sigue trabajando en la institución o no. Sobre lo cual el Párrafo II del artículo segundo de la Resolución

⁵⁸ Artículo 1109 Código Civil: “No hay consentimiento válido, si ha sido dado por error, arrancado por violencia o sorprendido por dolo.”

núm. 010-16 establece: *“Podrá 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”*⁵⁹. Adicionalmente la gestora no aportó medios de prueba de que las gestiones realizadas eran a los fines de verificar si el deudor podía ser contactado en esa línea de teléfono y no de gestión de cobros.

60. Con respecto del alegato que la gestora no ha cometido abusos en el uso de servicios públicos de telecomunicaciones en los casos presentados por el **INDOTEL**, toda vez que el abuso del uso implica que sea utilizado más allá de los límites permitidos, los medios de prueba aportados por la presunta responsable no son suficientes para probar que no ha ocurrido un uso abusivo de los servicios públicos de telecomunicaciones.

61. En el mismo sentido, el presunto responsable afirma que no existen pruebas de que **FBGG Servicios Legales, S.R.L.** o alguno de sus gestores actuara de manera abusiva o tomara a título personal en alguno de los casos presentados, actuando con inflexibilidad e intolerancia, con la intención de causar daños y perjuicios a los usuarios, sobre lo cual es menester de esta Dirección Ejecutiva resaltar lo establecido en el artículo 1383 del Código Civil: *“Cada cual es responsable del perjuicio que ha causado, no solamente por un hecho suyo, sino también por su negligencia o su imprudencia”*⁶⁰. En este tenor la existencia o no de la intención de causar un daño a los deudores no exime de responsabilidad a aquel a quien se le imputa la falta.

62. Finalmente, la gestora hace mención del art. 1134 del Código Civil que dispone: “las convenciones legalmente formadas tienen fuerza de ley para aquellos que las han hecho debiendo ejecutarse de buena fe”. Sin embargo no hace ninguna interpretación al respecto ni establecen una relación al caso que nos ocupa.

F) Hechos probados y acreditados

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

- La Dirección de Protección al Usuario del **INDOTEL** ha recibido 11 denuncias contra **FBGG Servicios Legales, S.R.L.** desde el 02 de julio de 2018 al 11 de abril 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, en los que se demostró la realización de las llamadas por parte de líneas telefónicas propias de **FBGG Servicios Legales, S.R.L.** 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

⁵⁹ Artículo segundo, Párrafo II, Resolución núm 010-16.

⁶⁰ Artículo 1383 Código Civil de la República Dominicana.

que los números pertenecen a la gestora de cobros, así como que la titularidad de los números telefónicos receptores de las llamadas pertenece a los denunciados.

- La Funcionaria Instructora notificó la comisión de los hechos y advirtió del posible inicio del Proceso Sancionador Administrativo en contra de la gestora de 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.
- **FBGG Servicios Legales, S.R.L.**, 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

64. 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”*⁶¹;

65. 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”*⁶²;

66. 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)”*⁶³;

67. 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;

68. Cabe destacar, que la Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98, establece en su artículo 6 la prohibición expresa al uso indebido de las telecomunicaciones⁶⁴ 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;

⁶¹ Ley núm. 107-13, art. 36.

⁶² Constitución de la República Dominicana, artículo 40, numeral 13.

⁶³ 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.

⁶⁴ “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. 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;

70. Siendo así, tal como se ha delimitado en la subsección “tipificación de los hechos”, **FBGG Servicios Legales, S.R.L.** 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 llamará a estos números telefónicos;

71. 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, la cantidad de denuncias en contra de **FBGG Servicios Legales, S.R.L.**, por incumplimiento de la Norma que regula el uso de los servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deuda, definitivamente indica que la misma ha realizado en múltiples ocasiones un uso indebido de los servicios de telecomunicaciones;

72. 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 **FBGG Servicios Legales, S.R.L.** ha incurrido en la comisión de hechos que se constituyen dentro de esta falta;

H) Sanción aplicable a la falta cometida

73. 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;

74. 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.*”⁶⁵ 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

⁶⁵ OSSA ARBELÁEZ, Jaime, Derecho Administrativo Sancionador. Hacia una Teoría General y una Aproximación para su Autonomía, Legis Editores, S.A.: Colombia, 2000, p. 126.

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”⁶⁶.

75. 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) CI⁶⁷;

76. 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.”*⁶⁸ 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”*⁶⁹;

77. 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;

78. 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;

79. 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 personal⁷⁰, 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;

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

⁶⁶ Ley núm. 107-13, artículo 3, numeral 9.

⁶⁷ Ley núm. 153-98, artículo 109, numeral 3.

⁶⁸ SUAY RINCÓN, José, Sanciones Administrativas, Publicaciones del Real Colegio de España: Bolonia, 1989, p. 49.

⁶⁹ MELÓN MUÑOZ, Alfonso et al, Memento Práctico Administrativo, Ediciones Francis Lefebvre: Madrid, 2010, p. 134.

⁷⁰ Constitución de la República Dominicana. Artículos 8 y 44.

- a. La Constitución de la República Dominicana proclamada en fecha 13 de junio de 2015, en sus disposiciones citadas;
- b. El Código Civil de la República Dominicana, promulgado en fecha 17 de abril de 1884;
- c. La Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98, del 27 de mayo de 1998, en sus disposiciones citadas;
- d. La Ley Orgánica de Administración Pública, núm. 247-12, del 9 de agosto de 2012, en sus disposiciones citadas;
- e. Ley sobre los Derechos de las Personas en sus relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, núm. 107-13, del 6 de agosto de 2013, en sus disposiciones citadas;
- f. El Reglamento de Procedimiento Sancionador Administrativo del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL). Resolución núm. 081-17 aprobada por el Consejo Directivo en fecha 29 de diciembre de 2017;
- g. La Norma que regula el uso de los servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deuda. Resolución núm. 010-16 de fecha 14 de septiembre de 2016, emitida por el Consejo Directivo del INDOTEL;
- h. La Resolución núm. 003-19 aprobada por el Consejo Directivo en fecha 23 de enero de 2019, que actualiza el valor del cargo por incumplimiento (CI) establecido en el artículo 108 de la Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98;
- i. La Resolución núm. 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**;
- j. Los casos de denuncia identificados con los números 10942, 10692, 10572, 10489, 10437, 10200, 10184, 10180, 10105, 10011, 9906 y cada una de las piezas que acompañan esos casos;
- k. Acta Inicial de Infracción, Apertura de Fase Probatoria y Acta Definitiva de Infracción contra **FBGG Servicios Legales, S.R.L.**
- l. Los Escritos de Defensa y Depósito de pruebas recibidos en fechas 24 de junio de 2019 y 05 de agosto de 2019;
- m. Las demás piezas que integran el expediente conformado en ocasión de la referida solicitud de confidencialidad.

81. Por todas las razones antes expuestas, esta Dirección Ejecutiva debe sancionar con dos (2) Cargos por Incumplimiento a **FBGG Servicios Legales, S.R.L.**, lo cual equivale a ciento noventa y cinco mil setecientos ,cincuenta y seis pesos dominicanos con 00/100 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

82. 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”;

83. 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;*

84. 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;

85. 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;

86. 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”;

87. 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;

88. 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;

89. 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 “ejecutivo”; 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;

90. 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 **FBBG Servicios Legales, S.R.L.** 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 **FBBG Servicios Legales, S.R.L.** deliberadamente continúe incumpliendo la Decisión, perpetuando la conducta que dio origen al presente procedimiento sancionador administrativo, en violación del artículo 99 de la Ley;

91. 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;

92. 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 **FBBG Servicios Legales, S.R.L.**, por la misma haber sido interpuesta conforme con los requisitos de forma y fondo exigidos por el Reglamento de Procedimiento Sancionador Administrativo, resolución núm. 081-17 y la demás normativa aplicable.

SEGUNDO: En cuanto al fondo, **DECLARAR** a **FBBG Servicios Legales, S.R.L.** **RESPONSABLE** de cometer la falta administrativa contenida en el literal b) del artículo 107 de la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98, correspondiente a la utilización o prestación indebida de los servicios que no esté considerada como falta muy grave o grave por haber violado los artículos primero

y segundo de la Norma que regula el uso de los servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deuda.

TERCERO: IMPONER a FBGG Servicios Legales, S.R.L. con el pago de la sanción equivalente a **dos (2) cargos** por incumplimiento a favor del **Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)**, considerando el valor de cada Cargo por Incumplimiento a razón de noventa y siete mil ochocientos setenta y ocho pesos dominicanos, aprobados mediante la Resolución núm. 003-19 emitida por el Consejo Directivo en fecha 23 de enero de 2019, para un total a pagar de la suma de **ciento noventa y cinco mil setecientos cincuenta y seis pesos dominicanos (RD\$195,756.00)**;

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

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 **FBGG Servicios Legales, S.R.L.**, mediante carta con acuse de recibo, así como su publicación en el portal institucional que mantiene el **INDOTEL** en la Internet.

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

Firmado:

Pascal Peña- Pérez
Director Ejecutivo
en funciones