

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

RESOLUCIÓN NÚM. DE-047-19

QUE DECIDE EL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR ADMINISTRATIVO SIMPLIFICADO INICIADO CONTRA LA SOCIEDAD GESTIONADORA DE COBROS ESTUDIOS LEGAL SOSA EVERTZ, 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	2
II. Consideraciones de Derecho	4
A) Examen de la competencia de la Dirección Ejecutiva para resolver este proceso	4
B) Tipificación de los hechos	5
C) Medios probatorios recolectados por el Funcionario Instructor	6
D) Alegatos y elementos de prueba aportados por el presunto responsable	9
i) Alegatos del presunto responsable	10
ii) Pruebas presentadas por el presunto responsable	12
E) Valoración de las alegaciones y elementos de prueba presentados	12
i) Atendiendo a las llamadas erróneas	13
ii) Atendiendo a las llamadas a lugares de trabajo	14
iii) Atendiendo a las llamadas excesivas	14
iv) Otros alegatos	14
F) Hechos probados y acreditados	15
G) Falta administrativa imputada	16
H) Sanción aplicables a la falta cometida	17
III. Sobre la ejecución del acto	19
IV. Parte Dispositiva	21

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 28 de junio de 2018 y 03 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 denunciantes, **LA SOCIEDAD GESTORA DE COBROS ESTUDIOS LEGAL SOSA EVERTZ, SRL**, en el ejercicio de sus funciones como gestora de cobros de valores adeudados de las entidades bancarias: (I) Banco BHD León (II) Banco de Reservas, 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 **Estudio Legal Sosa Evertz, SRL**, según el tipo de llamada y conducta en que incurrió, pudiendo identificar lo que exponemos a continuación:

“-03 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.

⁴ 809-476-1626/ 829-520-4143 829-5251-4453/ 809-521-8957/ 829-521-0583/ 829-521-8749/829-520-4010/829-521-8957/829-520-4003/829-521-8974/829-521-4453 y /829-520-4011, entre otros.

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.

-13 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”.⁶

5. Siendo así, en fecha 12 de junio de 2019, la Dirección Ejecutiva del **INDOTEL** comunicó a la Gestora de cobros **Estudio Legal Sosa Evertz, SRL**, el inicio de un Procedimiento Sancionador Administrativo Simplificado y la designación de la Dirección de Protección al Usuario (DPU) como Funcionario Instructor del presente procedimiento, por los indicios existentes de haber cometido varias conductas descritas en la Norma que Regula el Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones para Fines de Cobro de Deuda, tipificadas como una falta leve a la Ley General de Telecomunicaciones, núm.153-98.

6. En fecha 11 de junio de 2019, 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 literal b) del art. 107 de la Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98, sobre uso indebido de las telecomunicaciones⁷.

7. Posteriormente, en fecha 08 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**.⁸

8. Finalmente, en fecha 24 de julio de 2019, la DPU notificó a la gestora de cobros **Estudio Legal Sosa Evertz, SRL** el Acta Definitiva de Infracción en su contra, por existir indicios razonables de haber cometido la falta descrita en párrafos precedentes.⁹

9. Finalmente, en fecha 26 de julio de 2019 la gestora de cobro **Estudio Legal Sosa Evertz, SRL** depositó su Escrito de Defensa, en el cual concluye de la manera siguiente:

“**UNICO:** A lo establecido por el artículo 22-2 del reglamento del Procedimiento Sancionador Administrativo del **INDOTEL**, estamos presentando nuestro medios de pruebas a los fines que dicha entidad, detenga cualquier medida sancionadora en contra pruebas a los fines que dicha entidad, detenga cualquier medida sancionadora en contra de la oficina “**ESTUDIO LEGAL SOSA EVERTSZ, SRL**”, ya que esta se

⁶ Vid. Acta Definitiva de Infracción, anexo a la comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GCP-0000720-19 recibida en fecha 24 de julio de 2019, p.2.

⁷ Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GCP-0000581-19 de fecha 11 de junio de 2019, recibida por la gestora de cobros en fecha 11 de junio de 2019.

⁸ Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GCP-0000667-19 de fecha 04 de julio de 2019, recibida por la gestora de cobros en fecha 8 de julio de 2019.

⁹ Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GCP-0000720-19 recibida en fecha 24 de julio de 2019.

encuentra laborando bajo el amparo de todas las leyes y normas establecidas por nuestra constitución y por dicho organismo **INDOTEL**.”¹⁰

9. 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

10. 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) Falta administrativa imputada y H) Sanción aplicable a la falta cometida.

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

11. 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 **Estudio Legal Sosa Evertz, SRL**, 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.

12. 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”*.

13. En ese sentido, la Ley General de Telecomunicaciones, núm.153-98, establece entre las funciones del Director Ejecutivo la de *“decidir la aplicación de las sanciones leves previstas en esta ley”*¹¹. Dicho de otro modo, el Órgano Decisorio en el caso de las faltas tipificadas como leves, será el Director Ejecutivo del **INDOTEL**¹². Cabe destacar, que tal como se expuso en los *antecedentes de hecho* del caso de la especie, la sociedad gestora de cobros presuntamente vulnera la Norma

¹⁰ Vid. Escrito de Defensa, p. 4

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

¹² Vid. Reglamento de Procedimiento Sancionador Administrativo del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones, resolución núm. 081-17, incluidas las modificaciones de la resolución núm. 057-18, artículo 1, literal p).

para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas, lo que constituye una falta leve a la luz de la Ley General de Telecomunicaciones.

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

15. 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*

16. Como expusimos, la Dirección Ejecutiva se encuentra apoderada para conocer un Procedimiento Sancionador Administrativo Simplificado contra la gestora de cobro **Estudio Legal Sosa Evertz, SRL**, motivado en el presunto incumplimiento por parte de esa gestora de diversas disposiciones contenidas en la Norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas¹⁶, 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 mantengan 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.”

¹³ Vale resaltar que la Resolución núm. 027-19, emitida por el Consejo Directivo del INDOTEL en fecha 16 de abril de 2019, mediante la cual designa al Director Jurídico y transfiere de manera temporal las funciones y competencia del Director Ejecutivo al Director Jurídico, ejercidas por un servidor.

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

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

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

“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”.

17. Hechos que de ser comprobados, implicarían la violación al literal b) del artículo 107 de la Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98¹⁷, concerniente a *“la utilización o prestación indebida de los servicios que no esté considerada como falta muy grave o grave”*, infracción que se tipifica como falta leve según el referido artículo de la citada ley, derivándose de ello la sanción prevista en el art.109.3 de la Ley 153-98, es decir, un mínimo de dos (2) y un máximo de diez (10) Cargos por Incumplimiento, equivalente cada cargo por incumplimiento a **NOVENTA Y SIETE MIL OCHOCIENTOS SETENTA Y OCHO PESOS DOMINICANOS CON 00/100 (RD\$97,878.00)**, de acuerdo con la última actualización de los cargos por incumplimiento, aprobada por el Consejo Directivo en fecha 23 de enero de 2019¹⁸.

C) *Medios probatorios recolectados por el Funcionario Instructor*

18. 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”*¹⁹.

19. 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 **Estudio Legal Sosa Evertz, SRL** 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-11077
 - Formulario de Validación identificado con el número CD-11077
 - Formulario de reclamación núm. 343619
 - Carta de No.GPC-0000489-19, a Estudio Legales Sosa Evertz.
 - Carta poder de fecha 16/5/2019

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

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

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

- Copias de cédulas.
- Tráfico de llamadas de la prestadora Claro de fecha 01/05/2019.
- Correo electrónico de fecha 17 de junio 2019.

- Caso de denuncia CD-11034

- Formulario de Validación identificado con el número CD-11034.
- Carta de No.GPC-0000478-19. a Estudio Legales Sosa Evertz
- Correo electrónico con tráfico de llamadas.

- Caso de denuncia CD-11042

- Formulario de Validación identificado con el número CD-11042
- Carta de No. GPC-0000473-19, a Estudio Legales Sosa Evertz
- Correo electrónico de la usuaria de fecha 23/5/201
- Tráfico de llamadas.

- Caso de denuncia CD-11038

- Formulario de Validación identificado con el número CD-11038
- Formulario de Reclamación No.342753.
- Carta de No.GPC-0000445-19, a Estudio Legales Sosa Evertz.
- Tráfico de llamadas.

- Caso de denuncia CD-10728

- Formulario de Validación identificado con el número CD-10728
- Carta de No. GPC-0000397-19, a Estudio Legales Sosa Evertz
- Tráfico de llamadas.

-Caso de denuncia CD-10745

- Formulario de Validación identificado con el número CD-10745.
- Carta de No. GPC-0000289-19, a Estudio Legales Sosa Evertz.
- Tráfico de llamadas.

- Caso de denuncia CD-10398

- Formulario de Validación identificado con el número CD-10398
- Formulario de reclamación No.334171
- Carta de No. GPC-0001782-18, a Estudio Legales Sosa Evertz
- Tráfico de llamadas.
- Correo electrónico de la usuaria de fecha 12/12/2018

- Caso de denuncia CD-10313

- Formulario de Validación identificado con el número CD-10313
- Formulario de reclamación No.332796
- Carta de No. GPC-0001774-18, a Estudio Legales Sosa Evertz
- Carta de No. GPC-0001709-18, a Estudio Legales Sosa Evertz
- Carta de No. GPC-0001470-18, a Estudio Legales Sosa Evertz
- Correo electrónico de fecha 13/11/2018
- Correo electrónico de fecha 22/11/2018 con tráfico de llamadas
- Correo electrónico de fecha 21/12/2018

- Caso de denuncia CD-10336
 - Formulario de Validación identificado con el número CD-10336
 - Carta de No. GPC-0001710-18, a Estudio Legales Sosa Evertz

- Caso de denuncia CD-10213
 - Formulario de Validación identificado con el número CD-10213
 - Carta de No. GPC-0001589-18, a Estudio Legales Sosa Evertz.
 - Tráfico de llamadas de claro
 - Captura de pantalla

- Caso de denuncia CD-10208
 - Formulario de Validación identificado con el número CD-10208
 - Formulario de reclamación No.330565
 - Carta de No. GPC-0001586-18, a Estudio Legales Sosa Evertz
 - Tráfico de llamadas de Claro
 - Captura de Pantalla

- Caso de denuncia CD-10183
 - Formulario de Validación identificado con el número CD-10183
 - Carta de No. GPC-0001547-18, a Estudio Legales Sosa Evertz
 - Tráfico de llamadas de la Prestadora Claro

- Caso de denuncia CD-10136
 - Formulario de Validación identificado con el número CD-10136
 - Carta de No. GPC-0001546-18, a Estudio Legales Sosa Evertz
 - Tráfico de llamadas de la Prestadora Claro

- Caso de denuncia CD-10186
 - Formulario de Validación identificado con el número CD-10186
 - Carta de No. GPC-0001543-18, a Estudio Legales Sosa Evertz
 - Tráfico de llamadas de la Prestadora Altice
 -

- Caso de denuncia CD-10151
 - Formulario de Validación identificado con el número CD-10151
 - Carta de No. GPC-0001472-18, a Estudio Legales Sosa Evertz

- Caso de denuncia CD-10138
 - Formulario de Validación identificado con el número CD-10138
 - Carta de No. GPC-0001470-18, a Estudio Legales Sosa Evertz
 - Tráfico de llamadas de la Prestadora Claro

- Caso de denuncia CD-9969
 - Formulario de Validación identificado con el número CD-9969
 - Carta de No. GPC-0001149-18, a Estudio Legales Sosa Evertz

- Acta Inicial de Infracción identificada con el número de Sistema de Gestión Interna DE-0001332-19 de fecha 06 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-0000667-19 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-0000720-19 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 cobro **Estudio Legal Sosa Evertz, SRL**

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

21. 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

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

23. 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. 107-13²⁴ y 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”*.²⁵

24. 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

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

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

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

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

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

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

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.

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

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

i) Alegatos del presunto responsable

26. Siendo así, en fecha 26 de julio de 2019, la gestora de cobro **Estudio Legal Sosa Evertz, SRL** depositó ante este órgano regulador su “Escrito de Defensa y depósito de pruebas”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:

27. La gestora de cobros, como primer argumento suministra un detalle de relación de hechos por sus clientes según su sistema de cobranza el cual maneja por medio de una central telefónica donde todas las gestiones escrita y hablada quedan grabadas, a continuación estatus de cada cliente detallado en la notificación de acta inicial de infracción del procedimiento sancionador administrativo simplificado de fecha 11/06/2019, la cual no refleja la realidad de los hechos, ya que nuestras escuchas no fueron oídas por **INDOTEL**, y los clientes que presentan dicha denuncias ya no están apoderado a nuestra oficina en 98%.

1.-Marisela Bencosme, cedula 001-0790390-8, cliente devuelto difícil cobro, la misma usuaria confirma llamadas eliminada desde 3/10/2018, según informe del historial estatus emitida por el Indotel.

2.-Siria J. Baez Agramonte, cédula 001-1195118-2, cliente devuelto difícil cobro.

3.-Juan Fco. Rosario R. cédula 001-1661151-8, devuelto desde el 08/01/2019.

²⁶ Vid. GCP-0000581-19, recibida en fecha 11 de junio de 2019.

²⁷ Escrito de Defensa y depósito de Pruebas, depositado en fecha 26 d julio de 2019, correspondencia identificada con el número de Sistema de Gestión Interna 193331

- 4.-Odalís M, Batista Feliz, cédula 001-0047641-5, cliente devuelto difícil cobro.
- 5.-Alma Cecilia de Jesús Peña, cédula 001-0070100-2, cliente devuelto difícil cobro.
- 6.- Sandra R. Rodríguez Betances, cédula 001-1031654-4, cliente devuelto difícil cobro, la misma usuaria confirma llamadas eliminada desde 23/10/2018, según informe del historial estatus emitida por el Indotel.
- 7.-Mayerlin R. Romero V, cédula 047-0204009-0, cliente devuelto difícil cobro, la misma usuaria confirma llamadas eliminada desde 24/10/2018, según informe del historial estatus emitida por el Indotel.
- 8.-Indhira Suero Acosta, cédula 223-0086026-3, cliente devuelto difícil cobro, la misma usuaria confirmó llamadas eliminada desde 29/10/2018, según informe del historial estatus emitida por Indotel.
- 9.-Rubén Enrique Martínez Victorino, cédula 00201431608, cliente devuelto difícil cobro, el mismo usuario confirma llamadas eliminada desde 10/12/2018, según informe del historial estatus emitida por el Indotel.
- 10.-Ramon Hernández, cédula 001-0186763-8, cliente devuelto difícil cobro, la misma usuaria confirma llamadas eliminada desde 7/01/2019, según informe del historial estatus emitida por Indotel.
- 11.- Isaac Guzmán, cédula 402-25535968, cliente saldo deuda desde el 29/12/2017, el mismo usuario confirma llamadas eliminada desde 22/04/2019, según informe del historial estatus emitida por Indotel.
- 12.-Rosemary R.. Rufino Bueno, cédula 001-1546509-8, cliente devuelto difícil cobro, la misma usuaria confirma llamadas eliminada desde 22/05/2019. Según informe del historial estatus emitida por el Indotel.
- 13.-Quendy Ml. Pérez Jiménez, cédula 019-0015708-0, cliente devuelto difícil cobro, la misma usuaria confirma llamadas eliminada desde 23/05/2019, según informe del historial estatus emitida por Indotel.
- 14.-Roberto McKinney Vitiello, cédula 001-0526906-2, cliente devuelto difícil cobro.
- 15.-Lourdes del C. Guzmán Polanco, cédula 001-10155480-4, cliente devuelto difícil cobro, la misma usuaria confirma llamadas eliminada desde 02/05/201 según informe del historial estatus emitida por el Indotel.
- 16.-José Rodríguez Rivera, cédula 001-1124433-1, cliente negado al pago, sólo se le contactó a su móvil y se habló directamente con el titular donde él mismo señala que no tiene ninguna cuenta pendiente con la entidad bancaria por la cual se la ha realizado la gestión de cobranza, está apegada a las normas establecidas.

28. Como se puede verificar de todos estos cliente por los cual se nos ha hecho dicha notificación de Acta Inicial de Infracción del Procedimiento Sancionador Administrativo simplificado, contenido en la resolución Núm. 010-6, todos los clientes de los cuales se recibió denuncia del mal manejo en la telecomunicaciones para fines de cobros de deuda, la oficina “**ESTUDIO LEGAL SOSA EVERTSZ, SRL**”, procedió a discontinuar la práctica de turbo llamada, llamada a trabajo, llamadas a terceros desde el mismo momento de recibida la denuncia, tal y como se evidencia en el 98% de los casos señalado por los mismo usuarios lo cual el **INDOTEL**, pudo contactar por su propia cuenta según se evidencia en la historia de estatus de cada caso.

Atendido: A que en los actuales momento la oficia “**ESTUDIO LEGAL SOSA EVERTSZ, SRL**”, sólo está gestionando al usuario **Jose R. Rodriguez Rivera**, cédula 001-1124433-1, este nos indica;” que no debe dicha suma de dinero y solo se ha tenido contacto con él personalmente de una forma que esté dentro de los requerimiento y norma establecidas para el cobro de deuda.

ii) Pruebas presentadas por el presunto responsable

29. La gestora de cobro **Estudio Legal Sosa Evertz, SRL**, depositó ante este órgano regulador el escrito de defensa,²⁸ incorporando en el mismo sus medios de pruebas, a saber:

- Lista de clientes que presentaron denuncias ante el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones, de las cuales dicha gestora de cobros manifiesta que no están apoderados a sus oficinas en un 98%”.
- La gestora **Estudio Legal Sosa Evertz, S.R.L**, alego que discontinuó la práctica de turbo llamada, llamada a trabajo, llamadas a terceros desde el mismo momento que recibió la denuncia, tal y como se evidencia en el 98% de los casos señalados por los mismo usuarios lo cual el **INDOTEL**, pudo contactar su propia cuenta según se evidencia en las historia de estatus de cada caso.
- El usuario **Jose R. Rodriguez Rivera**, cédula núm. 001-1124433-1, el cual indica que no debe dicha suma de dinero y sólo se ha tenido contacto con él personalmente, de una forma que esté dentro de los requerimiento y norma establecidas para el cobro de deuda.

E) Valoración de las alegaciones y elementos de prueba presentados

30. Luego de exponer en forma sintetizada los argumentos y elementos probatorios aportados por el presunto responsable, la gestora de cobro **Estudio Legal Sosa Evertz, SRL**, 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.

31. 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*

²⁸ Correspondencia núm. 193331, de fecha 26 de junio de 2019.

*explicarse en la resolución que se dicte*²⁹. 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 jurídica³⁰. 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*”³¹.

32. 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 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 la la gestora de cobro **Estudio Legal Sosa Evertz, SRL**, por la Dirección de Protección al Usuario.

i) Atendiendo a las llamadas erróneas

33. En primer lugar, respecto de las 13 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 ellos procedieron a discontinuar la práctica de turbo llamada, llamadas a llamadas y llamadas a terceros, desde el momento que le fue notificada la denuncia..

34. 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 confirmar³² que efectivamente la misma continúa siendo un medio de contacto con el deudor.”³³

35. Más aún, la norma no sólo dispone la obligación de confirmar previamente que el teléfono sigue siendo la vía de contacto con el deudor, pues los redactores de la resolución previeron la importancia probatoria de la ejecución de esta acción y consagraron en ese mismo párrafo I del artículo cuarto que: “de dicha gestión deberá quedar constancia³⁴, como mínimo, de los siguientes datos: nombre y apellido de la persona con quien se efectuará la verificación ordenada en el

²⁹ ALCUBILLA, Enrique y FERNÁNDEZ VALVERDE, Rafael. Jurisdicción contencioso- Administrativa. 3ra edición, Madrid, Grupo editorial La Ley, 2007, p. 458.

³⁰ VÁSQUEZ SOTELO, José Luis. Responsa Iurisperitorum Digesta. 1era edición, Salamanca, ediciones de la Universidad de Salamanca, 2000, p.138.

³¹ Abogacía General del Estado, Manual de Derecho Sancionador Administrativo, Tomo I, 1ª Edición, Editorial Aranzadi, S. A., 2009, p. 486.

³² Subrayado nuestro.

³³ Resolución núm. 010-16, párrafo I, artículo cuarto.

³⁴ Subrayado nuestro.

*presente mandato, fecha y hora de la verificación, número de teléfono contactado y número de teléfono desde la cual se originó la telecomunicación.”*³⁵

36. 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 “la oficina **ESTUDIO LEGAL SOSA EVERTSZ, S R L** (sic) procedió a discontinuar la práctica de turbo llamadas, llamada, llamadas a terceros desde el mismo momento de recibida la denuncia, tal y como se evidencia en el 98% de los casos señalados por los mismos usuarios lo cuales el **INDOTEL**, pudo contactar por su propia cuenta según se evidencia en los historia de estatus de cada caso”, lo que evidencia que no se respetó esta obligación definitivamente.

37. Por otro lado, la gestora de cobros **ESTUDIO LEGAL SOSA EVERTSZ S. R. L.**, alega que sólo el señor **José Rodríguez Riveras** tiene pendiente pagar el monto adeudado, situación que lleva a la gestora a seguir realizando llamadas telefónicas, pero apegados a la norma que regula el uso de los servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobros de deudas, en su artículos primero y segundo de la resolución núm. 010-16.

38. En este particular, debemos esclarecer puntos cruciales;”1) la gestora de crédito en ningún momento presenta al órgano regulador un estado de cuenta que certifique que el denunciante mantiene una deuda, y 2) prueba que demuestre que dichas llamadas se están realizando de manera directa al deudor”.

ii) Atendiendo a las llamadas a lugares de trabajo

39. La presunta responsable en su escrito de defensa se limitó a referirse a las alegaciones planteados por los denunciante en relación a las llamadas a lugares de trabajo, en ese sentido es evidente que la gestora de cobros **Estudio Legal Sosa Evertz, SRL**, no tiene pruebas para revertir los alegatos planteado por el Funcionario Instructor, la Dirección de Protección a los Usuarios.

iii) Atendiendo a las llamadas excesivas

40. La presunta responsable omitió referirse a denuncia por llamadas excesivas. Por tanto, esta Dirección Ejecutiva es del criterio que al no hacer mención de este caso de denuncia donde 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.

iv) Otros alegatos

41. 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.

42. 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*

³⁵ Resolución núm. 010-16, párrafo I, artículo cuarto.

*pruebas necesarias para adoptar la mejor decisión, en resguardo del derecho de los interesados*³⁶, según la Ley núm. 107-13, sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, no menos cierto es que “*el principio de buena fe en la vertiente procesal puede matizar, intensificar o alterar la regla general sobre distribución de la carga de la prueba, en aquellos casos en que para una de las partes resulta más fácil acreditar el dato*”³⁷.

43. Justamente, por lo antes expuesto, se le dio oportunidad a la gestora de cobros para 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. 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.

44. Finalmente, corresponde subrayar que si la gestora de cobros indica que a medida que tenía conocimientos del incumplimiento dejaba sin efecto las llamadas, nos llama la atención que continuará incumpliendo con otros denunciados, pues como podemos observar, las denuncias datan de diversos meses del año, específicamente entre el 28 de junio de 2018 y 03 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*

45. Del análisis de los hechos y elementos de prueba descritos, aportados por la Dirección de Protección al Usuario, como Órgano Instructor y de la gestora de cobro **Estudio Legal Sosa Evertz, SRL**, 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 cobro **Estudio Legal Sosa Evertz, SRL** desde el 28 de junio de 2018 y 03 de mayo de 2019, por concepto de llamadas excesivas, llamadas erróneas y llamadas a los lugares de trabajo.
- Los denunciados aportaron distintos medios probatorios, tales como los reportes de llamadas, capturas de pantalla alusivos a mensajes entre la gestora de cobro y denunciados, en los que se demostró la realización de las llamadas por parte de líneas telefónicas propias de la gestora de cobro **Estudio Legal Sosa Evertz, SRL** 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

³⁶ Ley núm. 107-13, art. 26.

³⁷ CUADRADO ZULOAGA, Daniel. La carga de la prueba en el orden administrativo, en Actualidad Administrativa, núm. 17, Sección Informe de Jurisprudencia, quincena del 1 al 15 de octubre de 2011, tomo 2, editorial La Ley, p. 2216.

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 cobro **Estudio Legal Sosa Evertz, SRL**, aportó en su escrito de defensa, las pruebas para demostrar sus argumentos de defensa.³⁸

G) *Falta administrativa imputada*

46. 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 acarrearán las sanciones administrativas correspondientes.”*³⁹ Sobre este particular, la Constitución de la República Dominicana en su artículo 40, numeral 13, dispone que *“nadie puede ser condenado o sancionado por acciones u omisiones que en el momento de producirse no constituyan infracción penal o administrativa”*⁴⁰.

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

48. En tal virtud, esta Dirección Ejecutiva procederá a verificar de manera fehaciente si las conductas identificadas pueden subsumirse como falta administrativa calificada leve, conforme la disposición del literal b) artículo 107 de la Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98, atribuible a la gestora de cobro **Estudio Legal Sosa Evertz, SRL**.

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

50. 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

³⁸ Ver numeral 30 de la presente resolución, (pruebas aportadas por la gestora de cobros Estudio Legal Sosa Evertz, S.R.L).

³⁹ Ley núm. 107-13, art. 36.

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

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

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

contemplado el modo en que se deben realizar las llamadas para cobro de deudas, mediante reglas claras. Siendo así las cosas, tal como se ha delimitado en la subsección “tipificación de los hechos”, la gestora de cobro **Estudio Legal Sosa Evertz, SRL** las pruebas aportadas demuestran que ha incumplido las siguientes disposiciones legales:

- i. 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;
- ii. 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;
- iii. 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.

51. En ese mismo orden de ideas, el alto número de denuncias en contra de la gestora de cobro **Estudio Legal Sosa Evertz, SRL**, 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. Por tanto, tomando en consideración que el uso indebido de los servicios públicos de telecomunicaciones está tipificado entre las faltas leves, acorde con el literal b) del art. 107 de la Ley, esta Dirección Ejecutiva puede acreditar que la gestora de cobros **Estudio Legal Sosa Evertz, SRL** ha incurrido en la comisión de hechos que se constituyen dentro de esta falta.

H) Sanción aplicables a la falta cometida

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

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

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

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

53. 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) Cargo por incumplimiento (CI) y un máximo de diez (10) CI⁴⁵. En ese tenor, es necesario subrayar que *“las sanciones administrativas son un “derecho” de la Administración, su finalidad no es retributiva y no han de ser proporcionadas al acto o a la culpabilidad del agente, sino a las consecuencias del acto mismo y a la importancia del interés cuyo cuidado está confiado a la Administración.”*⁴⁶ De igual modo, la doctrina afirma también respecto de esa proporcionalidad, que *“como regla, impuesta una sanción dentro de los límites máximo y mínimo legalmente establecidos, no se lesiona el principio estudiado”*⁴⁷.

54. Asimismo, en lo que concierne a los criterios graduación de las sanciones a imponer por parte de **INDOTEL**, el artículo 110 de la Ley General de Telecomunicaciones enumera los mismos, estableciendo como tales: a) el número de infracciones cometidas, b) la reincidencia; y c) la repercusión social de las mismas. 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;

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

56. Asimismo, tomando en cuenta que como elemento de evaluación para determinar el grado en el que debe sancionarse la falta cometida, resalta la repercusión social que comporta el incumplimiento, cabe resaltar, que en la especie se violentan los derechos fundamentales de las personas, pues nuestra Constitución establece el respeto a la dignidad humana, el derecho a la intimidad, la privacidad y el honor personal⁴⁸, los cuales sin duda alguna se ven afectados cuando se producen llamadas excesivas, llamadas al lugar de trabajo en contra de la voluntad de los deudores y llamadas erróneas a personas vinculadas directa o indirectamente con los deudores.

57. 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;

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

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

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

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

- 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 10313, 9969, 10151, 10186, 10136, 10183, 10213, 10208, 10336, 10398, 10745, 11038, 11142, 11077, 10728, 11034, 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 **Estudio Legal Sosa Evertz, S. R. L**;
- k. El Escrito de Defensa y Depósito de pruebas recibido en fecha 26 de julio de 2019;
- l. Las demás piezas que integran el expediente conformado en ocasión de la referida solicitud de confidencialidad.

58. Por todas las razones antes expuestas, esta Dirección Ejecutiva debe sancionar con cinco (5) Cargos por Incumplimiento a la gestora de cobro **Estudio Legal Sosa Evertz, S. R. L**, lo cual equivale a cuatrocientos ochenta y nueve mil trescientos noventa pesos dominicanos con 00/100 (RD\$489,390.00), ya que la última actualización de cargo por incumplimiento al 2019, es de noventa y siete mil ochocientos setenta y ocho pesos dominicanos con cero centavos , 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

59. 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, “[/]la 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”;

60. Asimismo, el artículo 99 de la Ley General de Telecomunicaciones indica bajo el título “Ejecutoriedad del acto administrativo” que “[/]los 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*;

61. 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;

62. 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;

63. 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”. 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.

64. 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.

65. 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;

66. 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 la gestora de cobros **Estudio Legal Sosa Evertz, 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 la gestora de cobros **Estudio Legal Sosa Evertz, 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;

67. 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;

68. 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: DECLARAR que la Gestora de cobro **Estudio Legal Sosa Evertz, S. R. L.**, ha incurrido en la falta leve, tipificada por 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.

SEGUNDO: IMPONER a la gestora de cobros **Estudio Legal Sosa Evertz, S. R. L.** el pago de la sanción equivalente a **Cinco (5) 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 **cuatrocientos ochenta y nueve mil trescientos noventa pesos dominicanos con 00/100 centavos (RD\$489,390.00)**.

TERCERO: ADMITIR en cuanto a la forma el Escrito de defensa y depósito de pruebas de la Gestora de cobros, **Estudio Legal Sosa Evertz, S. R. L** y **RECHAZAR** en cuanto al fondo el mismo.

CUARTO: DISPONER la notificación de la presente resolución a la Gestora de cobros **Estudio Legal Sosa Evertz, S. R. L**, mediante carta con acuse de recibo, así como su publicación en el portal institucional que mantiene el **INDOTEL** en la Internet, en cumplimiento de las disposiciones de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, núm. 200-04 y su Reglamento de aplicación.

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

Firmado:

Pascal Peña- Pérez
Director Ejecutivo
en funciones