

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

RESOLUCIÓN NÚM. DE-049-19

QUE DECIDE EL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR ADMINISTRATIVO SIMPLIFICADO INICIADO CONTRA LA GESTIONADORA DE CRÉDITOS, T & P SERVICIOS LEGALES POR ALEGADA 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, y el Reglamento de Procedimiento Sancionador Administrativo, dicta la siguiente **RESOLUCIÓN**:

ÍNDICE TEMÁTICO	Pág.
Antecedentes	1
II. Consideraciones de Derecho	2
A) Examen de la competencia de la Dirección Ejecutiva para resolver este procedimiento	2
B) Tipificación de los hechos	3
C) Medios probatorios recolectados por el funcionario instructor	4
D) Alegatos y elementos de prueba aportados por el presunto responsable	7
i) Alegatos del presunto responsable	8
ii) Pruebas presentadas por el presunto responsable	8
E) Valoración de las alegaciones y elementos de prueba presentados	9
i) Sobre las llamadas erróneas	9
ii) Sobre las llamadas a lugares de trabajo	10
iii) Sobre las llamadas excesivas	10
F) Hechos probados y acreditados	11
G) Falta administrativa imputada	12
H) Sanción aplicable a la falta cometida	13
III. Sobre la ejecución del acto	15
IV. Parte Dispositiva	17

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 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. Desde el día 23 de julio de 2018 hasta el 29 de mayo 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 **T & P SERVICIOS LEGALES**, actuando en representación de las entidades de intermediación financiera: i) Asociación Popular de Ahorros y Préstamos (APAP); ii) Banco Popular Dominicano; iii) Banco de Reservas de la República Dominicana y iv) Banco BHD León, en el ejercicio de sus funciones como gestora de cobros de valores adeudados a las referidas entidades de intermediación financiera, se encuentra haciendo uso de una serie de líneas telefónicas para originar llamadas erróneas a los usuarios por cobro de supuestas deudas o acreencias de las cuales los denunciante alegan no son deudores; también, por usar el mecanismo de llamadas a los lugares de trabajo de los denunciante, a pesar de que los usuarios suministraron la información de sus números telefónicos móviles o los de sus respectivos domicilios o residencias para fines de contacto; así como haber excedido, además, la cantidad de telecomunicaciones permitidas por la normativa y el horario establecido en la Norma para el uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones para fines de cobro de deudas.

4. En efecto, la clasificación de las denuncias notificadas en contra de la gestora de cobro según el tipo de llamada es la siguiente:

- a. **6 denuncias** correspondientes a llamadas realizadas al lugar del trabajo de la persona deudora, no obstante el usuario haber provisto a su acreedor su número de contacto personal.

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.

- b. **5 denuncias** en las cuales los usuarios establecen haber recibido más de 5 llamadas por día violentándose la referida normativa en cuanto al número de llamadas y el intervalo que debe transcurrir entre una y otra llamada.
- c. **1 denuncia** en la cual el denunciante alega que las llamadas que recibe son erróneas y que no corresponde al titular de la deuda reclamada, considerándose dichas llamadas como inoportunas, molestosas y perturbadoras, ocasionando al usuario una alteración de su tranquilidad.

5. Siendo así, en fecha 12 de junio de 2019, la Dirección Ejecutiva del **INDOTEL** comunicó a la entidad **T & P SERVICIOS LEGALES, S. R. L.**, el inicio de un Procedimiento Sancionador Administrativo Simplificado y la designación de la Dirección de Protección al Usuario (en lo adelante DPU) como Funcionario Instructor de dicho procedimiento, por los indicios existentes relativos a 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 esa misma fecha, la funcionaria instructora, notificó a la entidad bancaria el Acta Inicial de Infracción⁴ en su contra, por motivo de los indicios existentes de violación al artículo 107, en su literal b, de la Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98, sobre uso indebido de las telecomunicaciones. Posteriormente, en fecha 08 de julio de 2019, le fue notificado al presunto responsable, la apertura de la Fase Probatoria⁵, en apego al artículo 13 del Reglamento del Procedimiento Sancionador Administrativo del **INDOTEL**. Finalmente, en fecha 24 de julio de 2019, la funcionaria instructora notificó a **T & P SERVICIOS LEGALES**, el Acta Definitiva de Infracción en su contra, por existir indicios razonables de haber cometido la falta descrita en párrafos precedentes, mediante comunicación núm. 19005274, o marcada con el número GPC-0000722-19. En ese sentido, en fecha 2 de agosto del año 2019, fue recibido en este órgano regulador el escrito de defensa remitido por T&P Servicios Legales, en ocasión del presente procedimiento.

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

II. Consideraciones de Derecho

8. 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.

⁴ Ver comunicación núm. DE-0000578-19 contentiva de la notificación de Acta Inicial de Infracción.

⁵ Ver GPC-0000665-19

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

9. 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 **T & P SERVICIOS LEGALES**, 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.

10. 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”*.

11. 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”*⁶. Dicho de otro modo, el Órgano Decisorio en el caso de las faltas tipificadas como leves, será el Director Ejecutivo del **INDOTEL**.⁷ 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.

12. 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*

13. Como expusimos, la Dirección Ejecutiva se encuentra apoderada para conocer un Procedimiento Sancionador Administrativo Simplificado contra la gestora de créditos, **T & P SERVICIOS LEGALES**, motivado en el presunto incumplimiento por parte de la misma de diversas disposiciones contenidas en la Norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas⁸, a saber:

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

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

⁶ Ley núm.153-98, artículo 87, literal c).

⁷ 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).

⁸ Resolución núm. 010-16 del 14 de septiembre de 2016.

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”.

14. Hechos que de ser comprobados implicarían la violación al literal b) del artículo 107 de la Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98⁹, 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 2019¹⁰.

C) *Medios probatorios recolectados por el funcionario instructor*

15. 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”*¹¹.

16. 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

⁹ Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98 de fecha 19 de marzo de 1998, G.O. 9983.

¹⁰ Resolución núm. 003-19 emitida por el Consejo Directivo del INDOTEL en fecha 23 de enero de 2019.

¹¹ Reglamento del Procedimiento Sancionador Administrativo del INDOTEL, artículo 1, literal h).

existencia de indicios razonables de la comisión de una infracción administrativa por parte de la Gestores de Créditos **T & P SERVICIOS LEGALES** 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-11120
 - Formulario de Validación identificado con el número CD-11120
 - Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0000529-19, a **T & P SERVICIOS LEGALES**, 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. 344305
 - Correo electrónico del INDOTEL de fecha 24 de junio de 2019.
 - Carta poder y copia de cédula de la usuaria y apoderado.
 - Carta respuesta **T & P SERVICIOS LEGALES**, de fecha 4 de junio de 2019.

- Caso de denuncia CD-10736
 - Formulario de Validación identificado con el número CD-10736
 - Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0000278-19, a **T & P SERVICIOS LEGALES**, 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 respuesta de **T & P SERVICIOS LEGALES**, de fecha 23 de abril de 2019.

- Caso de denuncia CD-10672
 - Formulario de Validación identificado con el número CD-10672.
 - Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0000205-19, a **T & P SERVICIOS LEGALES**, 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.339379.
 - Carta de respuesta **T & P SERVICIOS LEGALES**, de fecha 22 de marzo de 2019.

- Caso de denuncia CD-10569
 - Formulario de Validación identificado con el número CD-10569
 - Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0000114-19, a **T & P SERVICIOS LEGALES**, mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte el inicio del proceso sancionador administrativo.
 - Tráfico de llamadas de la prestadora CLARO, de fecha 19 de febrero de 2019.
 - Carta respuesta de **T & P SERVICIOS LEGALES**, de fecha 15 de marzo de 2019.

- Caso de denuncia CD-10490
 - Formulario de Validación identificado con el número CD-10490
 - Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0000034-19, a **T & P SERVICIOS LEGALES**, 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 de respuesta de **T & P SERVICIOS LEGALES**, de fecha 8 de febrero de 2019.

- Caso de denuncia CD-10400
 - Formulario de Validación identificado con el número CD-10400
 - Formulario de reclamación No. 334238
 - Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0001798-18, a **T & P SERVICIOS LEGALES**, mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario

- Tráfico de llamadas de la prestadora CLARO de fecha 17 de diciembre de 2018.
- Carta respuesta de **T & P SERVICIOS LEGALES**, de fecha 28 de diciembre de 2018.
- Correo electrónico de INDOTEL de fecha 9 de enero de 2019.
- Carta del Dr. Deomedes Eleno Olivares Rosario de fecha 12 de diciembre de 2018 (notario).

- Caso de denuncia CD-10296
 - Formulario de Validación identificado con el número CD-10296.
 - Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0001704-18, a **T & P SERVICIOS LEGALES**, mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte el inicio del proceso sancionador administrativo.
 - Tráfico de llamadas de la Prestadora CLARO de fecha 8 de noviembre de 2018.
 - Carta respuesta de **T & P SERVICIOS LEGALES**, de fecha 29 de noviembre de 2018

- Caso de denuncia CD-10248
 - Formulario de Validación identificado con el número CD-10248
 - Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0001633-18, a **T & P SERVICIOS LEGALES**, mediante la cual le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte el inicio del proceso sancionador administrativo.
 - Tráfico de llamadas de la Prestadora Claro de fecha 23 de octubre de 2018.
 - Carta respuesta de **T & P SERVICIOS LEGALES**, de fecha 21 de noviembre de 2018.

- Caso de denuncia CD-10069
 - Formulario de Validación identificado con el número CD-10069
 - Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0001346-18, a **T & P SERVICIOS LEGALES**, mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte el inicio del proceso sancionador administrativo.
 - Tráfico de llamadas de la prestadora Claro de fecha 23 de agosto de 2018.
 - Carta respuesta de **T & P SERVICIOS LEGALES**, de fecha 24 de agosto de 2018.

- Caso de denuncia CD-10036
 - Formulario de Validación identificado con el número CD-10036
 - Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0001261-18, a **T & P SERVICIOS LEGALES**, 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 de respuesta de **T & P SERVICIOS LEGALES**, de fecha 17 de agosto de 2018.

- Caso de denuncia CD-9959
 - Formulario de Validación identificado con el número CD-9959
 - Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0001119-18, a **T & P SERVICIOS LEGALES**, 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 del usuario de fecha 14 de agosto de 2018.
 - Carta de respuesta de **T & P SERVICIOS LEGALES**, de fecha 17 de agosto de 2018.

17. 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 Deuda¹², en sus artículos primero y segundo. De igual modo, mediante la notificación del Acta

¹² Resolución núm. 10-16 de fecha de fecha 14 de septiembre de 2016 dictada por el Consejo Directivo del INDOTEL.

Inicial de Infracción, la apertura de fase probatoria y el Acta Definitiva de Infracción, demuestra 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

18. 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 Dominicana¹³, así como en los artículos 78, literal h)¹⁴ y 92.2¹⁵ de la Ley General de las Telecomunicaciones, núm. 153-98.

19. 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. 107-13¹⁶ y que significan “*la necesaria confrontación de criterios que debe existir antes de que la Administración decida, entre la Administración y los administrados e incluso, en muchos casos, entre varios administrados*”¹⁷.

20. 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. Así las cosas, es menester indicar que como pudimos constatar en la *exposición de los antecedentes*, quedó evidenciado que en diversas ocasiones este órgano regulador dio oportunidad al presunto responsable de enviar sus medios de 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.¹⁸
- 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.

¹³ “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.

¹⁴ “ (...) resguardando en sus actuaciones el derecho de defensa de las partes”. Vid. Ley núm. 153-98, art. 78, literal h).

¹⁵ “ En sus actuaciones el órgano regulador deberá respetar el derecho de defensa de los interesados”. Vid. Ley núm. 153-98, art. 92, numeral 2.

¹⁶ Ley núm. 107-13, art. 3, principio 22.

¹⁷ BREWER-CARÍAS, Allan R., Principios del procedimiento administrativo en América Latina, Legis Ediciones, S. A., Primera Edición, 2003, p. 262.

¹⁸ Vid. GCP-0000578-19, recibida en fecha 11 de junio de 2019.

i) Alegatos del presunto responsable

21. Siendo así, en fecha 19 de junio de 2019, la gestora de créditos, **T & P SERVICIOS LEGALES**, depositó ante este órgano regulador su escrito de defensa y depósito de pruebas, cuyos alegatos han sido ponderados por esta Dirección Ejecutiva. En ese sentido, respecto a: i) las llamadas erróneas; ii) llamadas a lugares de trabajo; y, iii) llamadas excesivas, la gestora de cobros alega en su escrito de defensa y depósito de pruebas, a modo general, que en relación al volumen de trabajo que poseen (107,550 teléfonos), solo reciben 18 reclamaciones, “lo que equivale a un 0.00017%”. Asimismo, alegan lo transcrito a continuación:

“(…) que este tipo de llamadas automatizadas, si bien son normalmente satanizadas por quienes incumplen sus compromisos financieros, realmente han servido para evitar que los clientes lleguen a un proceso judicial (…).

Finalmente, y de manera muy respetuosa, les solicitamos que sea reconsiderada la decisión tomada por este organismo regulador, ya que no solo ha quedado demostrado, el control que tenemos sobre los casos que gestionamos, sino que también que, de ser veraces las mismas, es realmente mínimo o inmaterial el porcentaje que dice sentirse afectado, quienes, con esta medida, ven en ella, una protección para no asumir sus compromisos frente a las diferentes entidades financieras.”¹⁹

ii) Pruebas presentadas por el presunto responsable

22. De un examen del escrito de defensa y depósito de pruebas depositado en fecha 19 de junio de 2019, se puede deducir que la gestora de cobros no depositó medios de prueba que hagan valer sus pretensiones, solo copia de la impresión de un documento en el que consta la cantidad de clientes y teléfonos a su cargo, no obstante haberse agotado los plazos que les confiere el Reglamento de Procedimiento Sancionador Administrativo del INDOTEL para depositar cuantas pruebas y escritos justificativos sean necesarios por la gestora **T & P SERVICIOS LEGALES**.

E) Valoración de las alegaciones y elementos de prueba presentados

23. Es menester que esta Dirección Ejecutiva, en virtud de que el presunto responsable no expuso más que líneas generales sobre su proceder en la gestión de cobros en el referido escrito de defensa, analice las alegaciones contenidas en las cartas remitidas por el presunto responsable, en respuesta a las notificaciones realizadas por la Dirección de Protección al Usuario respecto a las denuncias en su contra, a fin de determinar si se acogen o se rechazan los argumentos planteados en las mismas, a saber:

i) Sobre las llamadas erróneas

24. En primer lugar, respecto de las 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 establece en las

¹⁹ Escrito de Defensa y depósito de Pruebas, depositado en fecha 19 de junio de 2019, correspondencia identificada con el número de Sistema de Gestión Interna 193108.

referidas cartas, en sentido general, que al momento de suscribir el contrato de obligación con la entidad bancaria, los que contrajeron la deuda suministraron los números de teléfono que hoy resultan ser de otras personas vinculadas a los deudores y que procedieron a eliminar las llamadas a los números indicados.

25. 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 confirmar²⁰ que efectivamente la misma continúa siendo un medio de contacto con el deudor.”²¹*

26. Más aún, la norma no solo dispone la obligación de confirmar previamente que el teléfono sigue siendo la vía de contacto con el deudor, pues los redactores de la resolución previeron la importancia probatoria de la ejecución de esta acción y consagraron en ese mismo párrafo I del artículo cuarto que: *“de dicha gestión deberá quedar constancia²², como mínimo, de los siguientes datos: nombre y apellido de la persona con quien se efectuará la verificación ordenada en el presente mandato, fecha y hora de la verificación, número de teléfono contactado y número de teléfono desde la cual se originó la telecomunicación”²³.*

27. En ese sentido, en este tipo de casos en concreto, el presunto responsable no presentó en ninguno de ellos, medios probatorios que dieran cuenta del cumplimiento de esta gestión de verificación, por el contrario, se limitan a esbozar que esos datos se obtuvieron producto de que *“el crédito fue otorgado bajo las informaciones suministradas con este número de teléfono, tal y como lo indica la solicitud”²⁴*, lo que evidencia que no se respetó esta obligación definitivamente.

28. En este particular, debemos esclarecer puntos cruciales. En primer lugar, en la carta respuesta contenida en el caso núm. 10069 hacen mención del lazo de parentesco entre los señores Jacinto Acevedo Mejía y Orquídea Santana y que esta última aportó como número de contacto el del señor Jacinto. Sin embargo, lo antes expuesto resulta improcedente, ya que el artículo segundo de la Norma, acerca de las líneas telefónicas a las cuales se pueden realizar telecomunicaciones con fines de cobro de deudas dispone que *“la realización y/o programación de telecomunicaciones para fines de gestión de cobro de deuda sólo podrán ser efectuadas a líneas telefónicas en las que se constate que el deudor es usuario de la línea”²⁵* y en ningún momento establece excepciones por vínculos de familiaridad, lo que demuestra que carece de importancia que los señores sean esposos.

²⁰ Subrayado nuestro.

²¹ Resolución núm. 010-16, párrafo I, artículo cuarto.

²² Subrayado nuestro.

²³ Resolución núm. 010-16, párrafo I, artículo cuarto.

²⁴ Ver casos núms. CD-10296, CD-10736, CD-10069.

²⁵ Resolución 019-16 aprobada por el Consejo Directivo del INDOTEL en fecha 07 de diciembre de 2016, que modifica el artículo segundo de la “Norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas”, aprobada mediante resolución núm. 010-16, de fecha 18 de febrero de 2016.

ii) Sobre las llamadas a lugares de trabajo

29. Respecto a las denuncias sobre llamadas realizadas al lugar de trabajo de la persona deudora, el funcionario instructor establece que no obstante el usuario haber provisto a la acreedora de su número de contacto personal, el presunto responsable realizaba llamadas a los lugares de trabajo haciendo uso de amenazas y mecanismos de intimidación, por lo que estas conductas se configuran como un uso abusivo de las telecomunicaciones.²⁶ Sobre la realización de dichas llamadas, esta Dirección Ejecutiva luego de un examen de las cartas remitidas por la presunta responsable como respuesta a la notificación de las denuncias, determinó que los alegatos planteados por la gestora de cobros se circunscriben a “que el reclamante está recibiendo solo llamadas personalizadas al número suministrado por el mismo, y las llamadas fueron recibidas conformes por el deudor.”²⁷

30. En ese sentido, esta Dirección Ejecutiva pudo determinar que T & P Servicios Legales no depositó documento alguno que sustenten el consentimiento otorgado por el deudor para ser contactado en su lugar de trabajo, o las pruebas que demuestren que no han sido efectuadas llamadas al lugar de trabajo del deudor luego de realizada la notificación sobre las denuncias por parte de la Dirección de Protección al Usuario.

31. Visto lo anterior este órgano decisorio puede concluir que la presunta responsable ha incumplido lo dispuesto por el artículo 2, párrafo II, de la Norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas.²⁸

iii) Sobre las llamadas excesivas

32. En cuanto a las llamadas excesivas, el Funcionario Instructor del presente procedimiento expone que las llamadas excedían más de 5 llamadas al día, violentando la Norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas, en cuanto a cantidad de llamadas e intervalo para la realización de las mismas²⁹.

33. Sobre lo antes descrito, la presunta responsable alega sobre los casos correspondientes a denuncias por la realización de llamadas excesivas que el crédito fue otorgado bajo las informaciones suministradas con este número de teléfono, que las llamadas siempre fueron recibidas y nunca habían alegado que pertenecían a otra persona. Asimismo, indicaron que en el caso particular del señor Deomedes Eleno Olivares Rosario, procederían a reducir el número de llamadas a 2 diarias, en virtud de que el proceso legal se encontraba avanzado.³⁰

34. Respecto a lo anterior, de un análisis del tráfico de llamadas anexo a dichos expedientes se puede constatar la realización de más de 5 llamadas por día³¹, por lo que es menester recalcar que en cuanto a la cantidad de llamadas efectuadas por la gestora de cobros, tal hecho

²⁶ Ver comunicación núm. DE-0000578-19 contentiva de la notificación de procedimiento sancionador administrativo simplificado y Acta Inicial de Infracción.

²⁷ Ver casos núms. CD-10490, CD-10672, CD-10036, CD-9959, CD-1120.

²⁸ Op. Cit. “Norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas”.

²⁹ Ver comunicación núm. DE-0000578-19 contentiva de la notificación de procedimiento sancionador administrativo simplificado y Acta Inicial de Infracción.

³⁰ Ver caso núm. CD-10400.

³¹ Ver Acta Definitiva de Infracción notificada mediante comunicación GPC-0000722-19.

contraviene lo dispuesto en la indicada Norma, en su artículo 1, párrafo II, el cual establece que en cuanto al horario de realización y cantidad de telecomunicaciones permitidas con fines de cobros de deudas, “la cantidad de telecomunicaciones permitidas por día, se calculará por deudor o destinatario y por tipo de deuda que 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”.

F) Hechos probados y acreditados

35. 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 cobros **T & P SERVICIOS LEGALES**, en su calidad de presunta responsable, esta Dirección Ejecutiva ha podido acreditar lo siguiente:

- La Dirección de Protección al Usuario del **INDOTEL** ha recibido 18 denuncias contra la gestora de cobros **T & P SERVICIOS LEGALES** desde el 23 de julio de 2018 hasta 29 de mayo 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 **T & P SERVICIOS LEGALES** a los usuarios en franco incumplimiento a la Norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas, aprobada mediante resolución núm. 010-16.
- La Dirección de Protección al Usuario, en su calidad de Funcionaria Instructora, aportó mediante los formularios de validación de caso, la constatación a través de sus soportes en las distintas prestadoras, los titulares de las líneas telefónicas denunciadas, comprobando que los números pertenecen a la gestora de cobros, así como que la titularidad de los números telefónicos receptores de las llamadas pertenece a los denunciantes.
- La Funcionaria Instructora notificó la comisión de los hechos y advirtió del posible inicio del Proceso Sancionador Administrativo en contra de la gestora de cobros.
- La Dirección de Protección al Usuario cumplió con el debido proceso en el presente Procedimiento Administrativo Sancionador Simplificado, notificando en los plazos correspondientes el inicio de un proceso sancionador simplificado, el Acta Inicial de Infracción, el Acta de Apertura de Fase Probatoria y el Acta Definitiva de Infracción.
- Que la gestora de cobros ha contado con un plazo razonable para aportar sus medios de defensa y elementos probatorios.
- La contra la gestora de cobros **T & P SERVICIOS LEGALES**, 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.
- La contra la gestora de cobros **T & P SERVICIOS LEGALES** no aportó pruebas que demostraran sus argumentos de defensa.

G) Falta administrativa imputada

36. 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.”*³²

37. 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.”*³³ 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)”*³⁴.

38. 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 contra la gestora de cobros **T & P SERVICIOS LEGALES**. Cabe destacar, que la Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98, establece en su artículo 6 la prohibición expresa al uso indebido de las telecomunicaciones³⁵ 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. Lo 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.

39. Siendo así, tal como se ha delimitado en la subsección “tipificación de los hechos”, la contra la gestora de cobros **T & P SERVICIOS LEGALES** ha incumplido con el artículo primero en su párrafo segundo de la norma respecto de la cantidad de telecomunicaciones permitidas con fines de cobros de deudas, por exceder las cinco llamadas de telecomunicaciones por día por tipo de deuda. Asimismo, el artículo segundo de la misma norma, sobre las líneas telefónicas a las cuales se pueden realizar telecomunicaciones con fines de cobros de deudas, con motivo de que realizaron llamadas a personas que no eran los deudores, así como por llamar a los lugares de trabajo cuando los deudores solicitaron que no se les llamara a estos números telefónicos.

40. En adición, al incumplimiento del artículo cuarto de la Norma, ya que incumplieron su obligación de verificación de la titularidad del deudor sobre la línea telefónica, previo al establecimiento de estas llamadas para cobro de deudas. En ese mismo orden de ideas, el alto número de denuncias en contra de contra la gestora de cobros **T & P SERVICIOS LEGALES**, 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.

³² Ley núm. 107-13, art. 36.

³³ Constitución de la República Dominicana, artículo 40, numeral 13.

³⁴ 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.

³⁵ “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.

41. 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 que *“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 contra la gestora de cobros **T & P SERVICIOS LEGALES** ha incurrido en la comisión de hechos que se constituyen dentro de esta falta.

H) Sanción aplicable a la falta cometida

42. 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. 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”*³⁶.

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”³⁷.

44. 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) CI y un máximo de diez (10) CI³⁸. 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.”*³⁹ 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”*⁴⁰.

45. 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

³⁶ OSSA ARBELÁEZ, Jaime, Derecho Administrativo Sancionador. Hacia una Teoría General y una Aproximación para su Autonomía, Legis Editores, S.A.: Colombia, 2000, p. 126.

³⁷ Ley núm. 107-13, artículo 3, numeral 9.

³⁸ Ley núm. 153-98, artículo 109, numeral 3.

³⁹ SUAY RINCÓN, José, Sanciones Administrativas, Publicaciones del Real Colegio de España: Bolonia, 1989, p. 49.

⁴⁰ MELÓN MUÑOZ, Alfonso et al, Memento Práctico Administrativo, Ediciones Francis Lefebvre: Madrid, 2010, p. 134.

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.

46. 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.

47. 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 personal⁴¹, 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.

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

- a. La Constitución de la República Dominicana proclamada en fecha 13 de junio de 2015, en sus disposiciones citadas;
- b. La Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98, del 27 de mayo de 1998, en sus disposiciones citadas;
- c. La Ley Orgánica de Administración Pública, núm. 247-12, del 9 de agosto de 2012, en sus disposiciones citadas;
- d. Ley sobre los Derechos de las Personas en sus relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, núm. 107-13, del 6 de agosto de 2013, en sus disposiciones citadas;
- e. El Reglamento de Procedimiento Sancionador Administrativo del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL). Resolución núm. 081-17 aprobada por el Consejo Directivo en fecha 29 de diciembre de 2017;
- f. La Norma que regula el uso de los servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deuda. Resolución núm. 010-16 de fecha 14 de septiembre de 2016, emitida por el Consejo Directivo del INDOTEL;
- g. La Resolución núm. 003-19 aprobada por el Consejo Directivo en fecha 23 de enero de 2019, que actualiza el valor del cargo por incumplimiento (CI) establecido en el artículo 108 de la Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98;
- h. La Resolución núm. 027-19, emitida por el Consejo Directivo del **INDOTEL** en fecha 16 de abril de 2019, mediante la cual designa al Director Jurídico y transfiere de manera temporal las funciones y competencia del Director Ejecutivo al Director Jurídico del **INDOTEL**;
- i. Los casos de denuncia identificadas con los números 11036, 10739, 10711, 10704, 10677, 10666, 10567, 10524, 10496, 10452, 10402, 10289, 10288, 10281, 10165, 10179, 10104, 10010 y cada una de las piezas que acompañan esos casos;

⁴¹ Constitución de la República Dominicana. Artículos 8 y 44.

- j. Acta Inicial de Infracción, Apertura de Fase Probatoria y Acta Definitiva de Infracción contra la gestora de cobros **T & P SERVICIOS LEGALES**;
- k. El Escrito de Defensa y Depósito de pruebas recibido en fecha 19 de junio de 2019;
- l. Las demás piezas que integran el expediente conformado en ocasión de la referida solicitud de confidencialidad.

49. Por todas las razones antes expuestas, esta Dirección Ejecutiva debe sancionar con tres (3) Cargos por Incumplimiento a la gestora de cobros **T & P SERVICIOS LEGALES**, lo cual equivale a doscientos noventa y tres mil seiscientos treinta y cuatro pesos dominicanos (RD\$ 293,634.00) ya que la última actualización de cargo por incumplimiento al 2019 es de noventa y siete mil ochocientos setenta y ocho pesos dominicanos con 00/100 (RD\$97,878.00), aprobados mediante la Resolución núm. 003-19 emitida por el Consejo Directivo en fecha 23 de enero de 2019;

III. Sobre la ejecución del acto

50. 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”*;

51. 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*;

52. 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;

53. 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;

54. 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;

55. 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. 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”;

56. 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;

57. 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 **T & P SERVICIOS LEGALES** de cesar de inmediato los actos que dan lugar a la presente sanción, al 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 **T & P SERVICIOS LEGALES** deliberadamente continúe incumpliendo la decisión, perpetuando la conducta que dio origen al presente procedimiento sancionador administrativo, en violación del artículo 99 de la Ley;

58. 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;

59. 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 la gestora de cobros **T & P SERVICIOS LEGALES**, por la misma haber sido interpuesta conforme con los requisitos de forma y fondo exigidos por el Reglamento de Procedimiento Sancionador Administrativo, resolución núm. 081-17 y la demás normativa aplicable.

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

TERCERO: IMPONER a la gestora de cobros **T & P SERVICIOS LEGALES** el pago de la sanción equivalente a **tres (3) cargos** por incumplimiento a favor del **Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)**, considerando el valor de cada Cargo por Incumplimiento a razón de noventa y siete mil ochocientos setenta y ocho pesos dominicanos, aprobados mediante la Resolución núm. 003-19 emitida por el Consejo Directivo en fecha 23 de enero de 2019, para un total a pagar de la suma de **doscientos noventa y tres mil seiscientos treinta y cuatro pesos dominicanos con 00/100 centavos (RD\$293,634.00)**;

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

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 la gestora de cobros **T & P SERVICIOS LEGALES**, 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