

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

**RESOLUCIÓN NÚM. DE-036-19**

**QUE DECIDE EL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR ADMINISTRATIVO SIMPLIFICADO INICIADO CONTRA LA GESTIONADORA DE CRÉDITOS, S. A. (NOVANET DOM.), 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:**

-----

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Antecedentes</b>  | <b>1</b>  |
| <b>II. Consideraciones de Derecho</b>  | <b>3</b>  |
| A) Examen de la competencia de la Dirección Ejecutiva para resolver este procedimiento | 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                | 10        |
| i) Alegatos del presunto responsable   | 11        |
| a) Respecto de las llamadas erróneas   | 11        |
| b) Respecto de las llamadas a lugares de trabajo                                       | 12        |
| ii) Pruebas presentadas por el presunto responsable                                    | 12        |
| E) Valoración de las alegaciones y elementos de prueba presentados                     | 12        |
| i) Sobre las llamadas erróneas   | 13        |
| ii) Sobre las llamadas a lugares de trabajo  | 16        |
| iii) Atendiendo a las llamadas excesivas   | 16        |
| iv) Otros alegatos   | 16        |
| F) Hechos probados y acreditados   | 17        |
| G) Falta administrativas imputables  | 18        |
| H) Sanción aplicable a la falta cometida   | 20        |
| <b>III. Sobre la ejecución del acto</b>  | <b>22</b> |
| <b>IV. Parte Dispositiva</b>   | <b>24</b> |

## I. Antecedentes

1. La Dirección de Protección al Usuario del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) es la dependencia encargada de dirigir y supervisar el Departamento de Asistencia al Usuario, que tiene por objetivo brindar servicios de orientación al usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como de recibir y canalizar los reclamos que pudiera presentar dicho usuario en razón de la violación de sus derechos o por inconformidad con los servicios brindados por la prestadora<sup>1</sup>. usuario en razón de la violación de sus derechos o por inconformidad con los servicios brindados por la prestadora<sup>2</sup>;

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. 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<sup>3</sup>;

3. Entre las fechas 06 de agosto de 2018 y 01 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 **Gestionadora de Créditos, S. A. (NOVANET DOM.)**, en el ejercicio de sus funciones como gestora de cobros de valores adeudados de las entidades bancarias: (i) Banco Promerica y (ii) Scotiabank, se encuentran haciendo uso de una serie de líneas telefónicas<sup>4</sup>, en violación a lo establecido en la Norma para el uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones para fines de cobro de deudas publicada por el **Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)** en fecha 14 de septiembre de 2016<sup>5</sup>, en razón de lo siguiente: a) Han realizado llamadas erróneas a los usuarios por cobro de supuestas deudas o acreencias; b) Han estado llamando a los lugares de trabajo de los denunciantes y c) Han excedido la cantidad de telecomunicaciones permitidas por día;

4. Como resultado de lo anterior, en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 8.1 del Reglamento de Procedimiento Sancionador Administrativo (en lo adelante "Reglamento de PSA")<sup>6</sup>, esta Dirección Ejecutiva<sup>7</sup> designó como Funcionario Instructor del presente proceso a la

---

<sup>1</sup> Artículo 1, numeral 11, y Artículo 19, numeral 2, de la Resolución núm. 013-17 dictada por el Consejo Directivo del INDOTEL, que regula el Proceso Sancionador Administrativo.

<sup>2</sup> Artículo 1, numeral 11, y Artículo 19, numeral 2, de la Resolución núm. 013-17 dictada por el Consejo Directivo del INDOTEL, que regula el Proceso Sancionador Administrativo.

<sup>3</sup> Resolución núm 010-16 que aprueba la Norma que Regula el Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones para fines de Cobro de Deuda.

<sup>4</sup> 809-563-2089/ 829-629-0004/ 829-629-0259/ 809-629-0723/ 829-679-2100/ 829-629-0832/849-214-9526/809-629-0806/809-629-0807/849-214-8719/849-214-8554/829-679-1618// 829-629-0695/829-629-0723/809-629-0701/829-629-0259/849-214-8719/829-629-0798, entre otros.

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

<sup>6</sup> "(...) 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.

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”)<sup>8</sup>, consistente en que se encomienden a funcionarios distintos;

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

- “ -10 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 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.
- 7 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”.<sup>9</sup>

6. Así las cosas, en fecha 13 de junio de 2019, la Dirección Ejecutiva del **INDOTEL** comunicó a la **Gestionadora de Créditos, S. A. (NOVANET DOM.)** 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<sup>10</sup>;

7. En esa misma fecha, la DPU, en su calidad de Funcionario Instructor notificó a la gestora de cobros el Acta Inicial de Infracción en su contra, por motivo de los indicios existentes de violación al literal b) del art. 107 de la Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98, sobre uso indebido de las telecomunicaciones<sup>11</sup>. 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

---

<sup>7</sup> 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.

<sup>8</sup> 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.

<sup>9</sup> Vid. Acta Definitiva de Infracción, anexo a la comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GCP-0000719-19 recibida en fecha 24 de julio de 2019, p.2.

<sup>10</sup> Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna DE-0001337-19 de fecha 06 de junio de 2019 emitida por la Dirección Ejecutiva del INDOTEL, recibida por la gestora de cobros en fecha 13 de junio de 2019.

<sup>11</sup> Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GCP-0000582-19 de fecha 11 de junio de 2019, recibida por la gestora de cobros en fecha 13 de junio de 2019.

Fase Probatoria, en apego al art. 13 del Reglamento del Procedimiento Sancionador Administrativo del **INDOTEL**<sup>12</sup>;

8. Finalmente, en fecha 24 de julio de 2019, la DPU notificó a la **Gestionadora de Créditos, S. A. (NOVANET DOM.)** el Acta Definitiva de Infracción en su contra, por existir indicios razonables de haber cometido la falta descrita en párrafos precedentes.<sup>13</sup> Como resultado de esto, dicha empresa depositó su escrito de defensa requiriendo lo siguiente:

“PRIMERO: El otorgamiento de una reposición de plazo para fines de completar una serie de documentos que no han podido ser obtenidos a la fecha, por razones de extrapapelación (sic.) entre miles de expedientes.

SEGUNDO: Que en caso de rechazo de la reposición de plazo, que este esciente instituto, tenga a bien no establecer sanción alguna en contra de la denunciada, toda vez que han sido los denunciantes quienes no han puesto en condición a la denunciada para evitar las llamadas a los lugares de trabajo, quienes a pesar de ser deudores, se han escudado de este Instituto, para evadir su responsabilidad de pago, además, la denunciada paró las referidas llamadas, desde el momento en que fue notificada.”<sup>14</sup>

9. Finalizada la fase de instrucción del presente proceso sancionador simplificado contra **Gestionadora de Créditos, S.A. (NOVANET DOM.)**, instrumentado por la Dirección de Protección al Usuario conforme las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, procede que esta Dirección Ejecutiva, en su calidad de órgano decisorio al tenor de lo establecido en la normativa aplicable, se aboque al análisis y ponderación de los hechos, argumentos jurídicos y pruebas aportadas, a los fines de conocer, declarar y decidir mediante resolución, la comisión de una infracción o falta administrativa, luego de haber agotado el correspondiente procedimiento administrativo;

11. 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**

12. Para iniciar, es menester que esta Dirección Ejecutiva se refiera a la solicitud de reposición del plazo realizada por el presunto responsable para fines de completar una serie de documentos que no han podido ser obtenidos a la fecha. Por la naturaleza de este pedimento, procede que sea decidido con anterioridad por ser una medida preparatoria;

13. En ese tenor, recordemos que la Dirección Ejecutiva consideró que existen elementos de prueba suficientes para que iniciara este procedimiento, lo que se le comunicó en fecha 13

---

<sup>12</sup> Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GCP-0000664-19 de fecha 04 de julio de 2019, recibida por la gestora de cobros en fecha 08 de julio de 2019.

<sup>13</sup> Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GCP-0000719-19 recibida en fecha 24 de julio de 2019.

<sup>14</sup> Id.

de junio de 2019.<sup>15</sup> Por su naturaleza, este es un procedimiento simplificado que no puede ser ralentizado por pedimentos que no sean debidamente sustentados con el fin de evitar el plazo de duración máxima establecido para un procedimiento de este tipo;<sup>16</sup>

14. Junto a esto, esta Dirección Ejecutiva considera que el plazo otorgado para el aporte de medios probatorios era razonable, toda vez que en total contaron con 20 días hábiles para presentarlas al órgano regulador, ya que se le otorgó 10 días hábiles al momento en que se le notificó el Acta Inicial de Infracción y 10 días hábiles al momento en que se le notificó el Acta Definitiva de Infracción, cantidad de días suficientes para preparar su defensa. Por todo lo antes expuesto, *esta Dirección Ejecutiva* precede con el rechazo de la reposición del plazo para los fines indicados *ut supra* sin necesidad de hacerlo constar en el dispositivo del presente acto administrativo;

15. Una vez puntualizado lo anterior, corresponde referirnos al fondo del proceso, evaluando los argumentos y pruebas aportadas tanto por el funcionario instructor como por el presunto responsable. Para ello, hemos procedido a organizar la presente Resolución en los siguientes apartados: A) Examen de la competencia de la Dirección Ejecutiva para resolver este proceso; B) Tipificación de los hechos; C) Medios probatorios recolectados por el Funcionario Instructor; D) Alegatos y elementos de prueba aportados por el presunto responsable; E) Valoración de las alegaciones y elementos de prueba presentados; F) Hechos probados y acreditados; G) Infracciones administrativas; y, H) Sanción aplicable a la falta cometida.

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

16. A los fines de garantizar un adecuado orden procesal en el conocimiento de la especie, procede que esta Dirección Ejecutiva, como órgano administrativo apoderado para decidir un Procedimiento Sancionador Administrativo Simplificado contra la **Gestionadora de Créditos, S. A. (NOVANET DOM.)**, 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;

17. 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”*;

18. 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*

---

<sup>15</sup> Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna DE-0001337-19 de fecha 06 de junio de 2019 emitida por la Dirección Ejecutiva del INDOTEL, recibida por la gestora de cobros en fecha 13 de junio de 2019.

<sup>16</sup> Reglamento del Procedimiento Administrativo Sancionador, art. 22.3.

*en esta ley*<sup>17</sup>. Dicho de otro modo, el Órgano Decisorio en el caso de las faltas tipificadas como leves, será el Director Ejecutivo del **INDOTEL**<sup>18</sup>;

19. 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;

20. 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

21. Como expusimos, la Dirección Ejecutiva se encuentra apoderada para conocer un Procedimiento Sancionador Administrativo Simplificado contra la **Gestionadora de Créditos, S. A. (NOVANET DOM.)**, motivado en el presunto incumplimiento por parte de esa gestora de cobros de diversas disposiciones contenidas en la Norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas<sup>19</sup>, a saber:

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

“Párrafo II: La cantidad de telecomunicaciones permitidas por día, se calculará por deudor o destinatario y por tipo de deuda que este mantenga con la entidad determinada, no así por medio utilizado, de forma que, sin importar el servicio de telecomunicación por el cual se haya realizado el contacto para el cobro de deuda, el destinatario no podrá recibir más de cinco (5) telecomunicaciones por día por tipo de deuda, con la finalidad de hacer un uso adecuado de las telecomunicaciones y preservar la tranquilidad de los receptores.”

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

“La realización y/o programación de telecomunicaciones para fines de gestión de cobro de deuda sólo podrán ser efectuadas a líneas telefónicas en las que se constate que el deudor es usuario de la línea.”

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

---

<sup>17</sup> Ley núm. 153-98, artículo 87, literal c).

<sup>18</sup> 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).

<sup>19</sup> Resolución núm. 010-16 del 14 de septiembre de 2016.

trabajo y el deudor deberá proporcionar otro mecanismo de telecomunicación para contactarlo, como alternativa”.

22. Hechos que de ser comprobados, implicarían la violación al literal b) del artículo 107 de la Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98<sup>20</sup>, concerniente a “*la utilización o prestación indebida de los servicios que no esté considerada como falta muy grave o grave*”, infracción que se tipifica como falta leve según el referido artículo de la citada ley, derivándose de ello la sanción prevista en el art.109.3 de la Ley 153-98, es decir, un mínimo de dos (2) y un máximo de diez (10) Cargos por Incumplimiento, equivalente cada cargo por incumplimiento a **NOVENTA Y SIETE MIL OCHOCIENTOS SETENTA Y OCHO PESOS DOMINICANOS CON 00/100 (RD\$97,878.00)**, de acuerdo con la última actualización de los cargos por incumplimiento, aprobada por el Consejo Directivo en fecha 23 de enero de 2019<sup>21</sup>.

C) *Medios probatorios recolectados por el funcionario instructor*

23. 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*”<sup>22</sup>;

24. En efecto, mediante la exposición de los *Antecedentes*, fue posible determinar que la Dirección de Protección al Usuario, en su calidad de Funcionario Instructor del presente proceso a lo largo de la Etapa Instructora recolectó una serie de pruebas que le permitieron determinar la existencia de indicios razonables de la comisión de una infracción administrativa por parte de la **Gestionadora de Créditos, S. A. (NOVANET DOM.)** 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-11036
  - Formulario de Validación identificado con el número CD-11036
  - Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0000435-19, a Gestionadora de Créditos, S. A, mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte el inicio del proceso sancionador administrativo.
  - Formulario de reclamación núm. 342550.
- Caso de denuncia CD-10739
  - Formulario de Validación identificado con el número CD-10739

<sup>20</sup> Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98 de fecha 19 de marzo de 1998, G.O. 9983.

<sup>21</sup> Resolución núm. 003-19 emitida por el Consejo Directivo del INDOTEL en fecha 23 de enero de 2019.

<sup>22</sup> Reglamento del Procedimiento Sancionador Administrativo del INDOTEL, art. 1, literal h).

- Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0000375-19, a Gestionadora de Créditos, S. A. mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte el inicio del proceso sancionador administrativo.
- Tráfico de llamadas de la Prestadora Claro de fecha 9/4/2019
- Caso de denuncia CD-10711
- Formulario de Validación identificado con el número CD-10711.
- Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0000281-19, a Gestionadora de Créditos, S. A. mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte el inicio del proceso sancionador administrativo.
- Correo electrónico entre INDOTEL y la usuaria de fechas 25, 27 y 29 de marzo 2019, 3, 04, 17 de abril 2019.
- Captura de pantalla con mini mensajes de la usuaria.
- Captura de pantalla del teléfono de la usuaria.
- Caso de denuncia CD-10704
- Formulario de Validación identificado con el número CD-10704
- Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0000285-19, a Gestionadora de Créditos, S. A. mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte el inicio del proceso sancionador administrativo.
- Correo electrónico de INDOTEL y la usuaria de fechas 15 y 22 de marzo 2019.
- Captura de pantalla con listado de llamadas de la usuaria.
- Caso de denuncia CD-10677
- Formulario de Validación identificado con el número CD-10677
- Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0000254-19, a Gestionadora de Créditos, S. A. mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte el inicio del proceso sancionador administrativo.
- Tráfico de llamadas de la Prestadora Claro de fecha 16/03/2019.
- Caso de denuncia CD-10666
- Formulario de Validación identificado con el número CD-10666
- Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0000204-19, a Gestionadora de Créditos, S. A. mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario
- Captura de pantalla con listado de llamadas.
- Correo electrónico de INDOTEL y la usuaria de fecha 14/03/2019
- Caso de denuncia CD-10567
- Formulario de Validación identificado con el número CD-10567.
- Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0000103-19, a Gestionadora de Créditos, S. A. mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte el inicio del proceso sancionador administrativo.
- Tráfico de llamadas de la Prestadora Altice de fecha 18/02/2019.



- Caso de denuncia CD-10524
  - Formulario de Validación identificado con el número CD-10524
  - Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0000064-19, a Gestoradora de Créditos, S. A. 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 28/01/2019
  - Correo electrónico de INDOTEL y la usuaria de fecha 30/01/2019
- Caso de denuncia CD-10496
  - Formulario de Validación identificado con el número CD-10496
  - Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0000042-19, a Gestoradora de Créditos, S. A. mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte el inicio del proceso sancionador administrativo.
- Caso de denuncia CD-10452
  - Formulario de Validación identificado con el número CD-10452
  - Formulario de Reclamación núm. 335437
  - Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0000018-19, a Gestoradora de Créditos, S. A., mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte el inicio del proceso sancionador administrativo.
- Caso de denuncia CD-10402
  - Formulario de Validación identificado con el número CD-10402
  - Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0001784-18, a Gestoradora de Créditos, S. A., mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte el inicio del proceso sancionador administrativo.
  - Captura de pantalla con mini mensajes de gestiones de cobros.
  - Carta respuesta de NOVANET de fecha 02/01/2019.
- Caso de denuncia CD-10289
  - Formulario de Validación identificado con el número CD-10289
  - Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interno GPC-0001673-18, a Gestoradora de Créditos, S. A., mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte el inicio del proceso sancionador administrativo.
  - Correo electrónico de la usuaria con tráfico de llamadas de fecha 07/11/2018.
- Caso de denuncia CD-10288
  - Formulario de Validación identificado con el número CD-10288
  - Formulario de Reclamación número 332320
  - Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0001663-18, a Gestoradora de Créditos, S. A., mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte el inicio del proceso sancionador administrativo.
- Caso de denuncia CD-10281

- Formulario de Validación identificado con el número CD-10281
- Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0001650-18, a Gestoradora de Créditos, S. A., mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte el inicio del proceso sancionador administrativo.
  
- Caso de denuncia CD-10165
  - Formulario de Validación identificado con el número CD-10165
  - Formulario de Reclamación No. 329644
  - Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0001591-18, a Gestoradora de Créditos, S. A., mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte el inicio del proceso sancionador administrativo.
  - Correos electrónicos de la usuaria de fechas 20 /9/2018 y 26/9/2018 con tráfico de llamadas.
  - Correo electrónico de INDOTEL a la usuaria de fecha 26/10/2018.
  
- Caso de denuncia CD-10179
  - Formulario de Validación identificado con el número CD-10179
  - Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0001507-18, a Gestoradora de Créditos, S. A., mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte el inicio del proceso sancionador administrativo.
  
- Caso de denuncia CD-10104
  - Formulario de Validación identificado con el número CD-10104
  - Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0001395-18, a Gestoradora de Créditos, S. A., mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte el inicio del proceso sancionador administrativo.
  
- Caso de denuncia CD-10010
  - Formulario de Validación identificado con el número CD-10010
  - Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0001203-18, dirigida a la Gestoradora de Créditos, S. A., mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte el inicio del proceso sancionador administrativo.
  
- Acta Inicial de Infracción identificada con el número de Sistema de Gestión Interna DE-0001337-19 de fecha 06 de junio de 2019 emitida por la Dirección Ejecutiva del INDOTEL, recibida por la gestora de cobros en fecha 13 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-0000664-19 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-0000719-19 recibida en fecha 24 de julio de 2019, mediante la cual la Dirección de

Protección al Usuario notifica Acta Definitiva de Infracción a la **Gestionadora de Créditos, S. A. (NOVANET DOM.)**.

25. 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 Deuda<sup>23</sup>, en sus artículos primero y segundo;

26. 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*

27. 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 Dominicana<sup>24</sup>, así como en los artículos 78, literal h)<sup>25</sup> y 92.2<sup>26</sup> de la Ley General de las Telecomunicaciones, núm. 153-98;

28. 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. 107-13<sup>27</sup> 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”*<sup>28</sup>;

29. 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;

---

<sup>23</sup> Resolución núm. 10-16 de fecha de fecha 14 de septiembre de 2016 dictada por el Consejo Directivo del INDOTEL.

<sup>24</sup> “ 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.

<sup>25</sup> “ (...) resguardando en sus actuaciones el derecho de defensa de las partes”. Vid. Ley núm. 153-98, art. 78, literal h).

<sup>26</sup> “ En sus actuaciones el órgano regulador deberá respetar el derecho de defensa de los interesados”. Vid. Ley núm. 153-98, art. 92, numeral 2.

<sup>27</sup> Ley núm. 107-13, art. 3, principio 22.

<sup>28</sup> BREWER-CARÍAS, Allan R., Principios del procedimiento administrativo en América Latina, Legis Ediciones, S. A., Primera Edición, 2003, p. 262.

30. 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.<sup>29</sup>
- 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*

31. Siendo así, en fecha 05 de agosto de 2019, la **Gestionadora de Créditos, S. A. (NOVANET DOM.)** depositó ante este órgano regulador su “Escrito de Defensa y depósito de pruebas”<sup>30</sup>, cuyos alegatos han sido ponderados por esta Dirección Ejecutiva, en su calidad de Órgano Decisorio del presente Proceso Sancionador Administrativo Simplificado y sobre los cuales expusieron en síntesis lo siguiente:

*a) Respecto de las llamadas erróneas*

32. La gestora de cobros, como primer argumento se refirió de manera específica a una de las denuncias por llamadas para fines de cobro sin ser el deudor. En efecto, resaltó 3 puntos en cuanto a este caso: Primero, que entre los denunciados se encuentra la señora Yamilet Alexandra Natera Amor, quien en su denuncia<sup>31</sup>, establece que está recibiendo llamadas para fines de cobro sin ser ella deudora. Segundo, destaca que esta señora es hermana de Iván Natera Amor, quien al momento de contraer la deuda con la entidad Banco Promerica aportó como número de contacto o comunicación el 809-533-2993 y que no ha sido posible concretizar nada mediante este número. Tercero, que a través del contrato de tarjeta de crédito, el señor autoriza expresamente a que sean utilizadas cualquier vía legal, para fines de cobro y aportó como medio de contacto el número de teléfono antes señalado, añadiendo que desde el momento en que se notificó la situación de la titularidad de dicho número, fue paralizada la gestión de cobros<sup>32</sup>;

33. Del mismo modo, arguyen que en cuanto a las supuestas llamadas erróneas, esto responde a que los deudores, al momento de suscribir el contrato de obligación con la entidad

---

<sup>29</sup> Vid. GCP-0000582-19, recibida en fecha 13 de junio de 2019.

<sup>30</sup> Escrito de Defensa y depósito de Pruebas, depositado en fecha 05 de agosto de 2019, correspondencia identificada con el número de Sistema de Gestión Interna 194661

<sup>31</sup> Vid. Denuncia núm. 10677 de fecha 26 de marzo de 2019.

<sup>32</sup> Escrito de Defensa y depósito de Pruebas depositado por la Gestionadora de Créditos, S. A. (NOVANET DOM.), pág. 2.

bancaria, suministraron los números de teléfono que hoy resultan ser de otras personas, personas que guardan relación con los deudores<sup>33</sup>.

*b) Respecto de las llamadas a lugares de trabajo*

34. La **Gestionadora de Créditos, S. A. (NOVANET DOM.)**, con relación a los casos de denuncia presentadas en virtud de llamadas a lugares de trabajo, indicó que realizaban llamadas a Luz Celenia Sandoval, Berlis Milagros Toledo, Alexis Marte Durán Duarte, Henry José Estrella Felix, Julio César Guzmán Martínez, Sixta Virgilia Pérez Pérez y Sheya Priscila Valoy Valoy, toda vez que no existía ni aun existe otra vía de contacto con ellos, nunca suministraron otro número de contacto y agregan que no obstante a eso, tan pronto tuvieron conocimiento de que llamaban a sus lugares de trabajo, fueron suspendidas hasta la fecha<sup>34</sup>. Por otro lado, agregan que tampoco han demostrado a este Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (**INDOTEL**) haber suministrado al acreedor los números de contacto para evitar las llamadas a los lugares de trabajo<sup>35</sup>;

*ii) Pruebas presentadas por el presunto responsable*

35. En fecha 05 de agosto de 2019, conjuntamente con el escrito de defensa, la gestora de cobros depositó ante este órgano regulador las siguientes pruebas:

- Solicitud de tarjeta de crédito visa mi súper Telemer a nombre del señor Aris Wan Natera.<sup>36</sup>
- Registro de la Solicitud de la tarjeta mi súper a nombre de Aris Iván Natera Amor y la confirmación de los datos.<sup>37</sup>
- Contrato de tarjeta de crédito entre LA EMISORA y EL TARJETAHABIENTE PRINCIPAL.

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

- Demostrar la vinculación del número del teléfono 809-533-2993 con el señor Aris Iván Natera.
- Con el contrato de tarjeta de crédito señalar que el señor Aris Iván Natera Amor autoriza a que sean utilizadas cualquier vía legal para fines de cobro.

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

37. Luego de exponer en forma sintetizada los argumentos y elementos probatorios aportados por el presunto responsable, **Gestionadora de Créditos, S. A. (NOVANET DOM.)**,

---

<sup>33</sup> Ibid., p.3

<sup>34</sup> Ibid., p. 2.

<sup>35</sup> Ibid., p.3.

<sup>36</sup> Identificada por el Banco Promercia con el ID Operador: 13-003, de fecha 25 de noviembre de 2008.

<sup>37</sup> Identificada por el Banco Promerica con el número de registro 467286, recibido en fecha 25 de noviembre de 2008.

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;

38. En ese tenor, debemos iniciar esbozando que la libre valoración de la prueba significa *“la formación de la convicción del decisor, fundamentada en los parámetros de la razón, la cual debe explicarse en la resolución que se dicte”*<sup>38</sup>. En efecto, según la doctrina, este principio más que dirigirse a demostrar la verdad de una afirmación, va dirigida a lograr el convencimiento de quien funge como juez acerca de la exactitud de las afirmaciones previamente realizadas, dicho de otro modo, hablamos de una certeza jurídica<sup>39</sup>;

39. 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”*<sup>40</sup>;

40. 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 **Gestionadora de Créditos, S. A. (NOVANET DOM.)**, por la Dirección de Protección al Usuario;

#### *i) Sobre las llamadas erróneas*

41. En primer lugar, respecto de las 7 denuncias aportadas por la Dirección de Protección al Usuario, en su calidad de Funcionaria Instructora del presente proceso sancionador administrativo, en las cuales los denunciantes alegan que las llamadas que reciben son erróneas y que no corresponden al titular de la deuda reclamada, la gestora de cobros denunciada indicó en sentido general, que al momento de suscribir el contrato de obligación con la entidad bancaria, los que contrajeron la deuda, suministraron los números de teléfono que hoy resultan ser de otras personas vinculadas a los deudores;

42. 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

---

<sup>38</sup> ALCUBILLA, Enrique y FERNÁNDEZ VALVERDE, Rafael. Jurisdicción contencioso- Administrativa. 3ra edición, Madrid, Grupo editorial La Ley, 2007, p. 458.

<sup>39</sup> VÁSQUEZ SOTELO, José Luis. Responsa Iurisperitorum Digesta. 1era edición, Salamanca, ediciones de la Universidad de Salamanca, 2000, p.138.

<sup>40</sup> Abogacía General del Estado, Manual de Derecho Sancionador Administrativo, Tomo I, 1ª Edición, Editorial Aranzadi, S. A., 2009, p. 486.

telecomunicación persona-persona en la línea telefónica que se trate, con la finalidad de confirmar<sup>41</sup> que efectivamente la misma continúa siendo un medio de contacto con el deudor;<sup>42</sup>

43. Más aún, la norma no solo dispone la obligación de confirmar previamente que el teléfono sigue siendo la vía de contacto con el deudor, pues los redactores de la resolución previeron la importancia probatoria de la ejecución de esta acción y consagraron en ese mismo párrafo I del artículo cuarto que: “de dicha gestión deberá quedar constancia<sup>43</sup>, 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;<sup>44</sup>

44. En ese sentido, en este tipo de casos en concreto, el presunto responsable no presentó en ninguno de ellos medios probatorios que dieran cuenta del cumplimiento de esta gestión de verificación, por el contrario, se limitan a esbozar que esos datos se obtuvieron producto de que “al momento de suscribir el contrato de obligación con la entidad bancaria, suministraron los números (...)<sup>45</sup>, lo que evidencia que no se respetó esta obligación definitivamente;

45. Por otro lado, una parte de la argumentación en el escrito de defensa depositado va dirigida a una denuncia en específico, la de la señora Yamilet Alexandra Natera Amor, ya que la denunciante es hermana del deudor, quien como vía de comunicación o contacto aportó el número de la señora y que en el contrato de tarjeta el señor Aris Iván Natera Amor (deudor) autoriza a que sean utilizadas cualquier vía legal, para fines de cobro;

46. En este particular, debemos esclarecer puntos cruciales. En primer lugar, hacen mención del lazo de parentesco entre los señores Yamilet Natera Amor e Iván Natera Amor y que este último aportó como número de contacto el de la señora Yamilet. 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”<sup>46</sup> y en ningún momento establece excepciones por vínculos de familiaridad, lo que demuestra que carece de importancia que los Natera Amor sean hermanos;

47. De igual modo, es un hecho probado que la señora Yamilet Natera Amor es la titular de la línea receptora de las llamadas y no su hermano (quien ha contraído la deuda), pues así consta en el desglose de llamadas que recibió este órgano regulador por parte de la Compañía Dominicana de Teléfonos en fecha 16 de marzo de 2019<sup>47</sup>, donde se demuestra además que

---

<sup>41</sup> Subrayado nuestro.

<sup>42</sup> Resolución núm. 010-16, párrafo I, artículo cuarto.

<sup>43</sup> Subrayado nuestro.

<sup>44</sup> Resolución núm. 010-16, párrafo I, artículo cuarto.

<sup>45</sup> Escrito de defensa y depósito de pruebas, p. 3.

<sup>46</sup> 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.

<sup>47</sup> Desglose de llamadas de la cliente Yamile Alexandra Natera Amor, por la Compañía Dominicana de Teléfonos (CLARO) de fecha 16 de marzo de 2019, anexo al caso de denuncia identificado con el número 10677.

las líneas que originaban las llamadas son propiedad de la **Gestionadora de Créditos, S. A. (NOVANET DOM.)**;

48. En ese mismo orden de ideas, la gestora de cobros delata mediante los medios de prueba aportados, tales como la solicitud de la tarjeta de crédito, el registro de la misma y la confirmación de los datos del solicitante (Aris Iván Natera Amor) descritos previamente en el apartado concerniente a las *pruebas aportadas por el presunto responsable*, que el número de teléfono 809-533-2993 no pertenece al deudor, que este es de un pariente suyo, que por demás no vive con él, lo que significa claramente que la gestora de cobros tenía pleno conocimiento de que dicha línea telefónica no se encuentra a nombre del señor Natera Amor, violentando el artículo segundo de la normativa en materia de turbo cobros transcrito precedentemente;

49. En adición, es de suma importancia agregar que la presunta responsable efectúa una interpretación dicotómica del artículo 1134 del Código Civil de la República Dominicana, por indicar que como dicho artículo dispone que *“acuerdo entre las partes legalmente formado hace ley entre quienes los han firmado”* y en la especie, el señor Aris Iván Natera Amor autoriza en el contrato a que sean utilizadas cualquier vía legal para fines de cobro, a su vez que aportó el número de teléfono de la señora Yamilet Natera Amor, es posible utilizar dicho número de teléfono;

50. El texto legal antes transcrito precisamente es contrario a la actuación de la gestora de cobros, pues si bien es cierto que el acuerdo entre las partes legalmente formado hace ley, no menos cierto es que la señora Yamilet Natera Amor no ha firmado ningún contrato con la entidad bancaria para que se emitiera la tarjeta de crédito visa mi súper Telemer a favor de su hermano y mucho menos que en caso de deuda, las vías de cobro le incluyeran, lo cual podemos constatar mediante el contrato de tarjeta de crédito aportado por la gestora de cobros, donde solo figuran como partes la Financiera Promerica C. POR A. y el Tarjetahabiente<sup>48</sup>;

51. Lo cierto es que la **Gestionadora de Créditos, S. A. (NOVANET DOM.)** ha confundido el alcance del principio jurídico de oponibilidad de los contratos ante terceros. En efecto, la doctrina esclarece la distinción entre la oponibilidad frente a los terceros y los efectos de los contratos a terceros, exponiendo lo siguiente:

“En relación a un contrato celebrado, son terceros todos los que no han intervenido como partes contratantes y son por tanto, los que no pueden quedar afectados en sus derechos y obligaciones, pero una cosa es que nadie pueda disponer de los derechos de los terceros, sin entrar en relación contractual con ellos y cosa diferente es que una vez el contrato haya sido válidamente celebrado, no pueda ser desconocido, pues el contrato es una realidad que en principio no cabe desconocer, sin perjuicio de que no puede afectar directamente los derechos y las obligaciones de terceros.”<sup>49</sup>

---

<sup>48</sup> Contrato de tarjeta de crédito entre la Financiera Promerica y el tarjetahabiente, depositado por la Gestionadora de Créditos (Novanet) en fecha 05 de agosto de 2019.

<sup>49</sup> ACEDO SUCRE, Carlos y THOMAS RIVAS, Rosemary. “Relación entre las aseguradoras y los productores de seguros” en Revista de la Facultad de Derecho Universidad Católica Andrés Bello, núm. 56, Caracas, 2001, p. 257.



52. Por ello, no cabe dudas de que la señora Yamilet Alexandra Natera Amor, no podía recibir estas telecomunicaciones de cobro de deuda dirigidas a su pariente, ya que ella no ha formado parte de esta relación contractual;

*ii) Sobre las llamadas a lugares de trabajo*

53. La presunta responsable indica en su escrito de defensa que llamaban a una serie de denunciados a su lugar de trabajo, toda vez que no existía ni aun existe otra vía de contacto con ellos, que nunca suministraron otro número de contacto y que los denunciados tampoco han demostrado a este Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) haber suministrado al acreedor, los números de contacto para evitar las llamadas a los lugares de trabajo;<sup>50</sup>

54. Sin embargo, es menester que esta Dirección Ejecutiva señale que en cada uno de esos casos de denuncia pudimos verificar que los denunciados aportaron el número de teléfono al cual podían contactarse, lo cual resulta claro en las comunicaciones que envió la Dirección de Protección al Usuario a la **Gestionadora de Créditos, S. A. (NOVANET DOM.)**, mediante las cuales se le facilitó la línea de contacto con el usuario otorgada por ellos mismos;

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

*iii) Atendiendo a las llamadas excesivas*

56. 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 en la que la Funcionaria Instructora aportó pruebas y le notificó conjuntamente con el Acta Definitiva de Infracción la existencia de indicios suficientes de la comisión de este hecho, no desmienten y aceptan la ocurrencia del mismo;

*iv) Otros alegatos*

57. 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;

58. En ese tenor, es oportuno resaltar que si bien es cierto que el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), como Administración Pública, “de oficio, deberá recabar todas las pruebas necesarias para adoptar la mejor decisión, en resguardo del derecho de los interesados”<sup>52</sup>, 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

---

<sup>50</sup> Escrito de Defensa de la Gestadora de Créditos, S. A. (NOVANET DOM.), p. 3.

<sup>51</sup> Íd.

<sup>52</sup> Ley núm. 107-13, art. 26.

*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*<sup>53</sup>;

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

60. Por el contrario, esta Dirección Ejecutiva, pudo verificar que en determinados casos los denunciados reiteraban sus denuncias y acreditaban con nuevos medios probatorios la realización de estas llamadas, lo cual nos permite concluir, que la **Gestionadora de Créditos, S. A. (NOVANET DOM.)**, luego de tener conocimiento de la comisión del ilícito continuaba realizando las llamadas;

61. El caso más notorio de la situación antes expuesta, es el de la señora Berlis Milagros Toledo Soto, quien tiene numerosos casos de denuncia abiertos contra esta gestora de cobros y en cada uno presenta reportes de llamadas, captura de mensajes de *whatsapp* y minimensajes. Asimismo, la Dirección de Protección al Usuario le reiteró a la gestora de cobros mediante comunicaciones el incumplimiento de la Norma<sup>54</sup>;

62. Finalmente, siguiendo la misma línea argumentativa, corresponde subrayar que si la gestora de cobros indica que a medida que tenía conocimientos del incumplimiento dejaba sin efecto las llamadas, nos llama la atención que continuara incumpliendo con otros denunciados, pues como podemos observar, las denuncias datan de diversos meses del año, específicamente entre el 06 de agosto de 2018 y el 01 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*

63. Del análisis de los hechos y elementos de prueba descritos, aportados por la Dirección de Protección al Usuario, como Órgano Instructor y de la **Gestionadora de Créditos, S. A. (NOVANET DOM.)**, 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 **Gestionadora de Créditos, S. A. (NOVANET DOM.)** desde el 06 de agosto de 2018 y

---

<sup>53</sup> 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.

<sup>54</sup> Comunicaciones identificadas con los núms. GCP-0001395-18, GCP-0001507-18, GCP-0001650-18 y GCP-0001784-18 de fechas 03 de septiembre, 28 de septiembre, 01 de noviembre y 17 de diciembre de 2018.

01 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, capturas de pantalla alusivos a mensajes entre la gestora de cobro y denunciantes, en los que se demostró la realización de las llamadas por parte de líneas telefónicas propias de la **Gestionadora de Créditos, S. A. (NOVANET DOM.)** 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 **Gestionadora de Créditos, S. A. (NOVANET DOM.)**, 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 **Gestionadora de Créditos, S. A. (NOVANET DOM.)** no aportó pruebas que demostraran sus argumentos de defensa.

#### G) *Falta administrativas imputables*

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

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

66. En efecto, el principio de tipicidad puede definirse como *“aquella parte esencial de la garantía material del principio de legalidad que comporta un mandato de taxatividad o certeza,*

---

<sup>55</sup> Ley núm. 107-13, art. 36.

<sup>56</sup> Constitución de la República Dominicana, artículo 40, numeral 13.

*que se traduce en la exigencia de predeterminación normativa de las conductas reprochables y de sus correspondientes sanciones (lex certa, stricta, scripta y previa)*<sup>57</sup>;

67. En tal virtud, esta Dirección Ejecutiva procederá a verificar de manera fehaciente si las conductas identificadas pueden subsumirse como falta administrativa calificada leve, conforme la disposición del literal b) artículo 107 de la Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98, atribuible a la **Gestionadora de Créditos, S. A. (NOVANET DOM.)**;

68. Cabe destacar, que la Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98, establece en su artículo 6 la prohibición expresa al uso indebido de las telecomunicaciones<sup>58</sup> 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;

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

70. Siendo así, tal como se ha delimitado en la subsección “tipificación de los hechos”, la **Gestionadora de Créditos, S. A. (NOVANET DOM.)** 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;

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

72. En ese mismo orden de ideas, el alto número de denuncias en contra de la **Gestionadora de Créditos, S. A. (NOVANET DOM.)**, 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;

73. 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

---

<sup>57</sup> 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.

<sup>58</sup> “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.

literal b) del art. 107 efectivamente reza “*la utilización o prestación indebida de los servicios que no esté considerada como falta muy grave o grave*” y esta Dirección Ejecutiva puede acreditar que la gestora de cobros **Gestionadora de Créditos, S. A. (NOVANET DOM.)** ha incurrido en la comisión de hechos que se constituyen dentro de esta falta;

H) *Sanción aplicable a la falta cometida*

74. 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;

75. 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*”<sup>59</sup>;

76. 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”<sup>60</sup>.

77. 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) CI<sup>61</sup>;

78. 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*”<sup>62</sup>. 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*”<sup>63</sup>;

79. También, en lo que concierne a los criterios graduación de las sanciones a imponer por parte de **INDOTEL**, el artículo 110 de la Ley General de Telecomunicaciones enumera los

---

<sup>59</sup> OSSA ARBELÁEZ, Jaime, Derecho Administrativo Sancionador. Hacia una Teoría General y una Aproximación para su Autonomía, Legis Editores, S.A.: Colombia, 2000, p. 126.

<sup>60</sup> Ley núm. 107-13, artículo 3, numeral 9.

<sup>61</sup> Ley núm. 153-98, artículo 109, numeral 3.

<sup>62</sup> SUAY RINCÓN, José, Sanciones Administrativas, Publicaciones del Real Colegio de España: Bolonia, 1989, p. 49.

<sup>63</sup> MELÓN MUÑOZ, Alfonso et al, Memento Práctico Administrativo, Ediciones Francis Lefebvre: Madrid, 2010, p. 134.

mismos, estableciendo como tales: a) el número de infracciones cometidas, b) la reincidencia; y c) la repercusión social de las mismas;

80. 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;

81. 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;

82. 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 personal<sup>64</sup>, 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;

83. 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;

---

<sup>64</sup> Constitución de la República Dominicana. Artículos 8 y 44.

- 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;
- j. Acta Inicial de Infracción, Apertura de Fase Probatoria y Acta Definitiva de Infracción contra la **Gestionadora de Créditos, S. A. (NOVANET DOM.)**;
- k. El Escrito de Defensa y Depósito de pruebas recibido en fecha 05 de agosto de 2019;
- l. Las demás piezas que integran el expediente conformado en ocasión de la referida solicitud de confidencialidad.

84. Por todas las razones antes expuestas, esta Dirección Ejecutiva acoge la recomendación de la Dirección de Protección al Usuario, Funcionaria Instructora del presente proceso, de sancionar con tres (3) Cargos por Incumplimiento a la **Gestionadora de Créditos, S. A. (NOVANET DOM.)**, lo cual equivale a **DOSCIENTOS NOVENTA Y TRES MIL SEISCIENTOS TREINTA Y CUATRO PESOS DOMINICANOS CON 00/100 (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, 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**

85. 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”;

86. 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*;

87. 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;

88. 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;

89. 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;

90. 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;

91. 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;

92. Lo anterior se sustenta en (i) el ejercicio de la autotutela ejecutiva de este órgano regulador, provista para lograr la eficacia de la resolución que nos ocupa, haciendo acopio de los principios administrativos y textos constitucionales y legales arriba transcritos; (ii) la potestad que tiene el órgano regulador de adoptar las medidas precautorias que entienda necesarias en caso de infracciones administrativas; (iii) el carácter de falta continuada que reviste la conducta identificada, la cual se entiende reparada, no sólo con el pago de la sanción establecida a este efecto por el legislador, sino cuando se ha logrado el cese de la conducta ilegítima; (iv) la obligación puesta a cargo de **Gestionadora de Créditos, S. A. (NOVANET**



**DOM.)** de cesar de inmediato los actos que dan lugar a la presente sanción, a tenor de lo dispuesto por el artículo 109.4 de la Ley; (v) la protección del interés general que debe aplicar la Dirección Ejecutiva, lo que se traduce en garantizar la eficacia de la ejecutoriedad de su acto administrativo y el cumplimiento del principio de tutela administrativa efectiva; (vi) el hecho de que la medida precautoria que acompaña la sanción impuesta se encuentra dentro de los rangos legales establecidos para la sanción de las infracciones leves; y (vii) que dicha medida precautoria sólo podría aplicar en caso de que la **Gestionadora de Créditos, S. A. (NOVANET DOM.)** deliberadamente continúe incumpliendo la Decisión, perpetuando la conducta que dio origen al presente procedimiento sancionador administrativo, en violación del artículo 99 de la Ley;

93. 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;

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

#### **IV. Parte Dispositiva**

**“LA DIRECCIÓN EJECUTIVA  
del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL),  
en ejercicio de sus facultades legales y reglamentarias,**

#### **RESUELVE:**

**PRIMERO:** En cuanto a la forma, **DECLARAR** buena y válida el acta definitiva interpuesta por la Dirección de Protección al Usuario del INDOTEL en contra de de la **Gestionadora de Créditos, S. A. (NOVANET DOM.)**, 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 **Gestionadora de Créditos, S. A. (NOVANET DOM.) RESPONSABLE** de cometer la falta administrativa contenida en el literal b) del artículo 107 de la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98, correspondiente a la utilización o prestación indebida de los servicios que no esté considerada como falta muy grave o grave por haber violado los artículos primero y segundo de la Norma que regula el uso de los servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deuda.

**TERCERO: IMPONER** a la **Gestionadora de Créditos, S. A. (NOVANET DOM.)** con 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 (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 **Gestionadora de Créditos, S. A. (NOVANET DOM.)**, 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.

**SÉPTIMO: DISPONER** 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."

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