

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

RESOLUCIÓN NÚM. DE-050-19

QUE DECIDE EL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR ADMINISTRATIVO SIMPLIFICADO INICIADO CONTRA LA SOCIEDAD GUERRERO GIL & ASOCIADOS, 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**:

ÍNDICE TEMÁTICO	Pág.
I. Antecedentes	2
II. Consideraciones de Derecho	6
A) Examen de la competencia de la Dirección Ejecutiva para resolver este proceso	6
B) Tipificación de los hechos	7
C) Medios probatorios recolectados por el funcionario instructor	8
D) Alegatos y elementos de prueba aportados por el presunto responsable	18
i) Alegatos del presunto responsable	20
a) Respecto de las entidades para la cual funge como gestora de cobro	20
b) Respecto de la titularidad de las líneas telefónicas	20
c) Respecto de la desestimación de las pruebas por parte del funcionaria instructora	20
d) Sobre la carga de la prueba de la Administración	21
e) Respecto de las llamadas erróneas	21
f) Respecto de las llamadas a lugares de trabajo	22
g) Respecto de las llamadas excesivas	22
ii) Pruebas presentadas por el presunto responsable	22
E) Valoración de las alegaciones y elementos de prueba presentados	23
i) Atendiendo a la carga probatoria	24
ii) Atendiendo a la titularidad de las líneas telefónicas	26
iii) Atendiendo a las llamadas erróneas	27
iv) Atendiendo a las llamadas a lugares de trabajo	27
v) Atendiendo a las llamadas excesivas	28
F) Hechos probados y acreditados	28
G) Falta administrativa imputada	29
H) Sanción aplicable a la falta cometida	30
III. Sobre la ejecución del acto	33
IV. Parte Dispositiva	34

I. Antecedentes

1. La Dirección de Protección al Usuario del INDOTEL es la dependencia encargada de dirigir y supervisar el Departamento de Asistencia al Usuario, que tiene por objetivo brindar servicios de orientación al usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como de recibir y canalizar los reclamos que pudiera presentar dicho usuario en razón de la violación de sus derechos o por inconformidad con los servicios brindados por la prestadora;¹
2. En vista de ello, es la encargada de recibir las distintas denuncias y reclamaciones presentadas por los usuarios del servicio público de telecomunicaciones, entre ellas, las relativas a las telecomunicaciones generadas tendentes a la gestión de cobros, contenidas en la Norma que Regula el Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones para fines de Cobro de Deuda². Como resultado de esta Norma, las gestoras de 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 deudor³;
3. Entre las fechas 05 de junio de 2018 al 24 de mayo de 2019, la Dirección de Protección al Usuario de este órgano regulador, ha sido apoderada de distintas denuncias, en las cuales se ha detectado que conforme exponen los denunciados, la sociedad **Guerrero Gil & Asociados**, en el ejercicio de sus funciones como gestora de cobros de valores adeudados de las entidades: (i) Banco Caribe (ii) Bancamérica, (iii) Altice Dominicana, (iv) Banco BHD León, (v) Banco Banesco, (vi) Asociación Cibao de Ahorros y Préstamos, (vii) Trilogy Dominicana y (viii) Scotiabank, se encuentra haciendo uso de una serie de líneas telefónicas⁴, en violación a lo establecido en la Norma para el uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones para fines de cobro de deudas⁵ publicada por el **Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)** en fecha 14 de septiembre de 2016, en razón de lo siguiente: a) Han realizado llamadas erróneas a los

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 de fecha 14 de septiembre de 2016, emitida por el Consejo Directivo del INDOTEL.

³ Ibid., Artículos Primero, Segundo y Cuarto.

⁴ 829-727-1074/809-712-4504/829-715-8357/829-942-9965/829-204-0337/809-901-6722/809-334-1004/829-375-1486/829-285-1863/829-635-4415/809-881-9925/809-780-7443/809-912-5927/809-966-7063/809-607-8183/809-978-2629/809-620-2314/809-964-2995/809-817-5586/809-789-5763/829-521-3848/829-659-4500/829-346-2677/829-747-1802/829-643-4577/809-480-5862/809-223-1284/809-803-1381/809-989-3342/809-706-3124/809-979-4182/809-780-7893/809-856-9351/809-852-2459/809-877-8342/809-653-2077/809-923-9851/809-931-1338/809-902-7445/809-613-0279/809-852-2459/809-855-0592/809-613-9503/809-613-1888/809-935-2315/809-931-3711/809-882-0621-809-975-4367/809-852-7471/809-902-1780/809-820-6680/809-966-4202/809-780-0566/809-780-0566/829-947-0297/829-587-2960/829-907-2626/829-554-8214/829-574-8981/829-927-9904/809-995-1059/829-945-1374/829-263-8435/829-929-3742/829-932-4620/829-404-9704/829-859-3728/809-949-2153/829-914-5180/809-852-1924/809-851-5748/809-820-1906/849-880-5269/809-988-1432/829-770-0204/829-561-3591/829-629-0701/829-629-0703/829-584-2270/829-917-4156 y 829539-2127.

⁵ Resolución núm. 010-16.

usuarios por cobro de supuestas deudas o acreencias; b) Estuvieron llamando a los lugares de trabajo de los denunciantes y c) Excedieron la cantidad de telecomunicaciones permitidas por día;

4. En efecto, la Dirección de Protección al Usuario (en lo adelante "DPU") clasificó las denuncias recibidas y notificadas en contra de la gestora de cobro **Guerrero Gil & Asociados**, según el tipo de llamada y conducta en que incurrió, pudiendo identificar lo que expondremos a continuación:

"-36 denuncias correspondientes a llamadas realizadas al lugar de trabajo de la persona deudora, a pesar de que el usuario había provisto a su acreedor su número de contacto personal.

-2 denuncias en las cuales los usuarios establecen 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.

-11 denuncias en las cuales los denunciantes alegan que las llamadas que reciben son erróneas y que no corresponden al titular de la deuda reclamada, considerándose esas llamadas como inoportunas, molestosas y perturbadoras, ocasionando al usuario una alteración de su tranquilidad".⁶

5. Así las cosas, en fecha 12 de junio de 2019, la Dirección Ejecutiva del **INDOTEL** comunicó a **Guerrero Gil & Asociados** el inicio de un Procedimiento Sancionador Administrativo Simplificado y la designación de la Dirección de Protección al Usuario (DPU) como Funcionario Instructor del presente procedimiento, por los indicios existentes de haber cometido varias conductas descritas en la Norma que Regula el Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones para Fines de Cobro de Deuda, tipificadas como una falta leve a la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98⁷;

6. En esa misma fecha, el 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 telecomunicaciones⁸;

7. Más adelante, en fecha 26 de junio de 2019, **Guerrero Gil & Asociados** haciendo uso del plazo otorgado por el **INDOTEL** para presentar medios de defensa y elementos probatorios, deposita su escrito de defensa respecto de esta acta inicial de infracción⁹;

8. Posteriormente, en fecha 11 de julio de 2019, la funcionaria instructora de este Procedimiento Sancionador Administrativo Simplificado, notifica a la sociedad que figura como

⁶ Vid. Acta Definitiva de Infracción, anexo a la comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GCP-0000724-19 recibida en fecha 24 de julio de 2019, p.2.

⁷ Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna DE-0001335-19 de fecha 06 de junio de 2019 emitida por la Dirección Ejecutiva del INDOTEL, recibida por la gestora de cobros en fecha 12 de junio de 2019.

⁸ Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GCP-0000577-19 de fecha 11 de junio de 2019, recibida por la gestora de cobros en fecha 12 de junio de 2019.

⁹ Correspondencia identificada con el número de Sistema de Gestión Interna 193357 de fecha 26 de junio de 2019.

presunto responsable, la apertura de la Fase Probatoria, en apego al art. 13 del Reglamento del Procedimiento Sancionador Administrativo del **INDOTEL**¹⁰;

9. En fecha 24 de julio de 2019, la funcionaria instructora notificó a la sociedad **Guerrero Gil & Asociados** el Acta Definitiva de Infracción en su contra, por existir indicios razonables de haber cometido la falta descrita en párrafos precedentes;¹¹

10. Luego, en fecha 6 de agosto del 2019, recibimos por parte de la sociedad **Guerrero Gil & Asociados** su escrito de alegaciones finales¹² en el marco del proceso sancionador administrativo instruido en su contra en fecha 11 de junio del 2019, así como la “Solicitud de Audiencia Oral, Pública y Contradictoria para el proceso sancionador administrativo de fecha 11 del mes de junio del 2019, instrumentado por la Directora de la Dirección de Protección al Usuario del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (**INDOTEL**), en su calidad de funcionario instructor, en contra de la **Guerrero Gil & Asociados**”¹³, mediante la cual solicitan lo siguiente:

“**ÚNICO:** Que tengáis a bien fijar una audiencia, a los fines de conocer de manera oral, pública y contradictoria, los hechos que se pretenden imputar en contra de la entidad **Guerrero Gil & Asociados, S.R.L.** y escuchar las pretensiones que en derecho se os piden. A saber:

PRIMERO: VALORAR todas y cada una de las pruebas aportadas por la entidad Guerrero Gil & Asociados, S.R.L. como garantía al debido proceso de ley, y en consecuencia **ADMITIR** las mismas por haber sido introducidas de conformidad con las disposiciones legales vigentes.

SEGUNDO: DESESTIMAR todos y cada uno de los alegatos presentados por el Funcionario Instructor, y en consecuencia, el proceso **SANCIONADOR** de que se trata.”

11. En ese sentido, la Dirección Ejecutiva del **INDOTEL** acogió la solicitud de fijación de audiencia antes descrita y convocó formalmente en fecha 12 de agosto de 2019 al presunto responsable¹⁴, la funcionaria instructora¹⁵ y los denunciante¹⁶ a comparecer a la audiencia pública a celebrar el miércoles 14 de agosto de 2019, a las nueve de la mañana (9:00 a.m.), conforme el párrafo del artículo 15 del Reglamento de Procedimiento Sancionador Administrativo¹⁷;

¹⁰ Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GCP-0000691-19 de fecha 10 de julio de 2019, recibida por la gestora de cobros en fecha 11 de julio de 2019.

¹¹ Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GCP-0000724-19 recibida en fecha 12 de julio de 2019.

¹² Correspondencia identificada con el número de Sistema de Gestión Interna 194729.

¹³ Correspondencia identificada con el número de Sistema de Gestión Interna 194728.

¹⁴ Vía correo electrónico de fecha 12 de agosto de 2019 a los representantes de Guerrero Gil & Asociados y vía telefónica al número telefónico de la oficina Pérez, Marcano & Asociados.

¹⁵ Vía memorando identificado con el número de Sistema de Gestión Interna DE-M-000104-19.

¹⁶ Vid. Comunicación interna identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GCP-M-000108-19 de fecha 12 de agosto de 2019.

¹⁷ “Dicha audiencia será celebrada en el lugar designado y a ella asistirán, al menos, el quórum requerido por la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98 de los miembros del Órgano Decisorio, cuando se trata del Consejo Directivo del INDOTEL, el o los Presuntos Responsables, el Denunciante, si los hubiere, y el Funcionario Instructor”. 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, párrafo del artículo 15.

12. En efecto, el día 14 de agosto de 2019 en la hora y el lugar de referencia fue llevada a cabo dicha audiencia pública, presidida por la Dirección Ejecutiva como órgano decisorio, así como la participación de parte de los denunciantes, de la Dirección de Protección al Usuario en su calidad de funcionaria instructora y de los abogados constituidos y apoderados especiales de **Guerrero Gil & Asociados**; otorgándoles a estos últimos un plazo hasta el lunes 19 de agosto de 2019 a las doce del mediodía, a los fines de depositar escrito de defensa;

13. Al tenor de lo anterior, en fecha 14 de agosto de 2019¹⁸, la Dirección de Protección al Usuario del **INDOTEL**, remite en su calidad de funcionaria instructora a la Dirección Ejecutiva, su “Escrito rarificativo de conclusiones” (Sic.), mediante el cual concluye lo siguiente:

“**Primero:** Ratificar en todas y cada una de sus partes el Acta Definitiva de Infracción que le fue notificada al Presunto Responsable Guerrero Gil & Asociados, S.R.L. en fecha 24 de julio de 2019 mediante comunicación GPC-0000724-19 de misma fecha, por evidente violación a los artículos primero, segundo y párrafo II del artículo segundo de la Resolución 010-16 que Regula el uso de los servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deuda, así como las disposiciones establecidas en el artículo 107 literal b) de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98.

“**Segundo:** Ratificar la sanción sugerida por este Funcionario Instructor ascendente a seis (6) Cargos por Incumplimiento, equivalentes a la suma de QUINIENTOS OCHENTA Y SIETE MIL DOSCIENTOS SESENTA Y OCHO PESOS DOMINICANOS CON 00/100 (RD\$587, 268.00), como justa sanción por las infracciones cometidas por el Presunto Responsable”.¹⁹

14. De igual modo, **Guerrero Gil & Asociados** en fecha 19 de agosto de 2019, remitió a la Dirección Ejecutiva un Escrito ampliatorio de las conclusiones vertidas en audiencia de fecha 14 de agosto de 2019, a través del cual tienen a bien solicitar:

“**PRIMERO: VALORAR** todas y cada una de las pruebas aportadas por la entidad **Guerrero Gil & Asociados, S.R.L.** como garantía al debido proceso de ley, y en consecuencia **ADMITIR** las mismas por haber sido introducidas de conformidad con las disposiciones legales vigentes.

SEGUNDO: DESESTIMAR todos y cada uno de los alegatos presentados por el Funcionario Instructor, y en consecuencia, el proceso **SANCIONADOR** de que se trata.

TERCERO: OTORGAR un plazo de quince (15) días por escrito ampliatorio de conclusiones.”²⁰

¹⁸ Memorando identificado con el número de Sistema de Gestión Interna GCP-M-000109-19 de fecha 14 de agosto de 2019.

¹⁹ Íd., pp.2 y 3.

²⁰ Correspondencia identificada con el número de Sistema de Gestión Interna 195161 de fecha 19 de agosto de 2019.

15. Finalizada la fase de instrucción del presente proceso sancionador simplificado contra **Guerrero Gil & Asociados** instrumentado por la Dirección de Protección al Usuario y celebrada la audiencia pública, oral y contradictoria dispuesta por el órgano decisorio 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;

II. Consideraciones de Derecho

16. En lo adelante, tras exponer los hechos que anteceden a esta decisión, 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) Falta administrativa imputada; y, H) Sanción aplicable a la falta cometida;

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

17. 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 **Guerrero Gil & Asociados**, previo a adentrarse al fondo mismo, conforme los principios según los cuales el juzgador debe conocer el derecho *-iura novit curia-* y que tiene la competencia para determinar su propia competencia *-competance de la competance-*, analice si posee la competencia para emitir la decisión;

18. 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”*.

19. 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”*²¹. Dicho de otro modo, el Órgano Decisorio en el caso de las faltas tipificadas como leves, será la Dirección Ejecutiva²²;

²¹ Ley núm.153-98, artículo 87, literal c).

²² Vid. Reglamento de PSA, artículo 1, literal p).

20. Cabe destacar, que tal como se expuso en los *antecedentes de hecho* del caso de la especie, 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 constituye una falta leve a la luz de la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98;

21. Consecuencia de lo anterior, esta Dirección Ejecutiva²³, en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 8.1 del Reglamento de PSA²⁴, designa como Funcionario Instructor del presente proceso, a la Dirección de Protección al Usuario, a fin de dar cumplimiento al principio de “*separación entre la función instructora y la sancionadora*” consagrado en el artículo 42, numeral 1 de la Ley sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, núm. 107-13 (en lo adelante “Ley 107-13”)²⁵, consistente en que se encomienden a funcionarios distintos;

22. 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*

23. Como expusimos, la Dirección Ejecutiva se encuentra apoderada para conocer un Procedimiento Sancionador Administrativo Simplificado contra **Guerrero Gil & Asociados**, motivado en el presunto incumplimiento por parte de esa gestora de cobros de diversas disposiciones contenidas en la Norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas²⁶, 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.

²³ 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.

²⁴ “(...) 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.

²⁵ 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.

²⁶ Resolución núm. 010-16 del 14 de septiembre de 2016.

“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”.

24. Hechos que de ser comprobados, implicarían la violación al literal b) del artículo 107 de la Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98²⁷, 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 2019²⁸;

C) *Medios probatorios recolectados por el funcionario instructor*

25. 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*”²⁹.

26. En efecto, mediante la exposición de los *Antecedentes*, fue posible determinar que la Dirección de Protección al Usuario, en su calidad de funcionaria instructora 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 **Guerrero Gil & Asociados** y por consiguiente, notificarle Acta Definitiva de Infracción en fecha 24 de julio de 2019. Por tanto, en lo que sigue describiremos las pruebas aportadas por el Funcionario Instructor, a saber:

²⁷ Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98 de fecha 19 de marzo de 1998, G.O. 9983.

²⁸ Resolución núm. 003-19 emitida por el Consejo Directivo del INDOTEL en fecha 23 de enero de 2019.

²⁹ Reglamento del Procedimiento Sancionador Administrativo del INDOTEL, art. 1, literal h).

- Caso de denuncia 11106.
 - Formulario de Validación.
 - Comunicación identificada con el número GPC-0000520-19 a **Guerrero Gil & Asociados**, mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte las consecuencias de incumplir la Norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas, Resolución núm. 010-16 del 14 de septiembre de 2016.
 - Correo electrónico del 17 de junio de 2019 del usuario y de Dirección de Protección al Usuario.

- Caso de denuncia 11105
 - Formulario de validación.
 - Comunicación identificada con el número GPC-0000525-19 a **Guerrero Gil & Asociados**, mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte las consecuencias de incumplir la Norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas, Resolución núm. 010-16 del 14 de septiembre de 2016.
 - Correo electrónico enviado el 17/06/19 de parte de Dirección de Protección al Usuario.
 - Formulario de Reclamación No. 344108 de 24/05/19.

- Caso de denuncia 11104
 - Formulario de validación.
 - Comunicación identificada con el número GPC-0000519-19 a **Guerrero Gil & Asociados**, mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte las consecuencias de incumplir la Norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas, Resolución núm. 010-16 del 14 de septiembre de 2016.

- Caso de denuncia 11089
 - Formulario de validación.
 - Comunicación identificada con el número GPC-0000501-19 a **Guerrero Gil & Asociados**, mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte las consecuencias de incumplir la Norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas, Resolución núm. 010-16 del 14 de septiembre de 2016.

- Caso de denuncia 11084
 - Formulario de validación.
 - Comunicación identificada con el número GPC-0000493-19 a **Guerrero Gil & Asociados**, mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte las consecuencias de incumplir la Norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas, Resolución núm. 010-16 del 14 de septiembre de 2016.

- Caso de denuncia 11026

- Formulario de validación.
- Comunicación identificada con el número GPC- 0000444-19 a **Guerrero Gil & Asociados**, mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte las consecuencias de incumplir la Norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas, Resolución núm. 010-16 del 14 de septiembre de 2016.
- Tráfico de llamadas.
- Formulario de Reclamación No. 342419 del 26/04/19.

- Caso de denuncia 10846

- Formulario de validación.
- Comunicación identificada con el número GPC-0000344-19 a **Guerrero Gil & Asociados**, mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte las consecuencias de incumplir la Norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas, Resolución núm. 010-16 del 14 de septiembre de 2016..

- Caso de denuncia 10740

- Formulario de validación
- Comunicación identificada con el número GPC- 0000283-19 a **Guerrero Gil & Asociados**, mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte las consecuencias de incumplir la Norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas, Resolución núm. 010-16 del 14 de septiembre de 2016.

- Caso de denuncia 10719

- Formulario de validación
- Comunicación identificada con el número GPC- 0000271-19 a **Guerrero Gil & Asociados**, mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte las consecuencias de incumplir la Norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas, Resolución núm. 010-16 del 14 de septiembre de 2016.
- Tráfico de llamadas
- Correo electrónico entre el usuario y Dirección de Protección al Usuario de fecha 16/04/19.
- Depósito de desglose de llamadas por parte del usuario.

- Caso de denuncia 11703

- Formulario de validación
- Comunicación identificada con el número GPC- 0000255-19 a **Guerrero Gil & Asociados**, mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte las consecuencias de incumplir la Norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas, Resolución núm. 010-16 del 14 de septiembre de 2016.
- Tráfico de llamadas
- Correo electrónicos entre el usuario y Dirección de Protección al Usuario de fechas 25//03/19 y 26/03/19.
- Depósito de desglose de llamadas por parte del usuario.

- Caso de denuncia 10679
 - Formulario de validación.
 - Comunicación identificada con el número GPC-0000212-19 a **Guerrero Gil & Asociados**, mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte las consecuencias de incumplir la Norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas, Resolución núm. 010-16 del 14 de septiembre de 2016.
 - Formulario de reclamación No.339450.

- Caso de denuncia 10671
 - Formulario de validación
 - Comunicación identificada con el número GPC-0000207-19 a **Guerrero Gil & Asociados**, mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte las consecuencias de incumplir la Norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas, Resolución núm. 010-16 del 14 de septiembre de 2016.

- Caso de denuncia 10596
 - Formulario de validación.
 - Comunicación identificada con el número GPC-0000157-19 a **Guerrero Gil & Asociados**, mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte las consecuencias de incumplir la Norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas, Resolución núm. 010-16 del 14 de septiembre de 2016.
 - Tráfico de llamadas.
 - Formulario de Reclamación núm. 338374 del 28/02/19.
 - Correo electrónico de fecha 23/02/19
 - Certificación de registro mercantil.

- Caso de denuncia 10578
 - Formulario de validación.
 - Comunicación identificada con el número GPC-0000153-19 a **Guerrero Gil & Asociados**, mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte las consecuencias de incumplir la Norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas, Resolución núm. 010-16 del 14 de septiembre de 2016.
 - Tráfico de llamadas.
 - Correo electrónico de fecha 21 de febrero 2019.
 - Formulario de Reclamación núm. 337967 del 21/02/19.
 - Copia de volante de depósito BHD.

- Caso de denuncia 10617
 - Formulario de validación.
 - Comunicación identificada con el número GPC-0000152-19 a **Guerrero Gil & Asociados**, mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario le notifica la denuncia existente en

su contra y le advierte las consecuencias de incumplir la Norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas, Resolución núm. 010-16 del 14 de septiembre de 2016.

- Correo electrónico de 25/02/19 y 01/03/19.
- Formulario de reclamación Núm. 338700 del 05/03/19.

- Caso de denuncia 10535

- Formulario de validación
- Comunicación identificada con el número GPC- 0000075-19 a **Guerrero Gil & Asociados**, mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte las consecuencias de incumplir la Norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas, Resolución núm. 010-16 del 14 de septiembre de 2016.
- Correo electrónico de fecha 19 de febrero

- Caso de denuncia 10525

- Formulario de validación
- Comunicación identificada con el número GPC-0000066-19 a **Guerrero Gil & Asociados**, mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte las consecuencias de incumplir la Norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas, Resolución núm. 010-16 del 14 de septiembre de 2016.

- Caso de denuncia 10478

- Formulario de validación.
- Comunicación identificada con el número GPC-0000055-19 a **Guerrero Gil & Asociados**, mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte las consecuencias de incumplir la Norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas, Resolución núm. 010-16 del 14 de septiembre de 2016.
- Tráfico de llamadas.

- Caso de denuncia 10500

- Formulario de validación.
- Comunicación identificada con el número GPC-0000045-19 a **Guerrero Gil & Asociados**, mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte las consecuencias de incumplir la Norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas, Resolución núm. 010-16 del 14 de septiembre de 2016.

- Caso de denuncia 10503

- Formulario de validación.
- Comunicación identificada con el número GPC-0000048-19 a **Guerrero Gil & Asociados**, mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte las consecuencias de incumplir la Norma para el uso de servicios

públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas, Resolución núm. 010-16 del 14 de septiembre de 2016.

- Caso de denuncia 10435
 - Formulario de validación.
 - Comunicación identificada con el número GPC-0000043-19 a **Guerrero Gil & Asociados**, mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte las consecuencias de incumplir la Norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas, Resolución núm. 010-16 del 14 de septiembre de 2016.
 - Tráfico de llamadas.

- Caso de denuncia 10456
 - Formulario de validación.
 - Comunicación identificada con el número GPC- 0000023-19 a **Guerrero Gil & Asociados**, mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte las consecuencias de incumplir la Norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas, Resolución núm. 010-16 del 14 de septiembre de 2016.

- Caso de denuncia 10444
 - Formulario de validación
 - Comunicación identificada con el número GPC-0000010-19 a **Guerrero Gil & Asociados**, mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte las consecuencias de incumplir la Norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas, Resolución núm. 010-16 del 14 de septiembre de 2016.

- Caso de denuncia 10412
 - Formulario de validación.
 - Comunicación identificada con el número GPC-0000001-19 a **Guerrero Gil & Asociados**, mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte las consecuencias de incumplir la Norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas, Resolución núm. 010-16 del 14 de septiembre de 2016.
 - Tráfico de llamadas.

- Caso de denuncia 10396
 - Formulario de validación.
 - Comunicación identificada con el número GPC- 0001781-18 a **Guerrero Gil & Asociados**, mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte las consecuencias de incumplir la Norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas, Resolución núm. 010-16 del 14 de septiembre de 2016.

- Caso de denuncia 10380

- Formulario de validación.
- Comunicación identificada con el número GPC- 0001770-18 a **Guerrero Gil & Asociados**, mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte las consecuencias de incumplir la Norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas, Resolución núm. 010-16 del 14 de septiembre de 2016.

- Caso de denuncia 10379

- Formulario de validación.
- Comunicación identificada con el número GPC-0001769-18 a **Guerrero Gil & Asociados**, mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte las consecuencias de incumplir la Norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas, Resolución núm. 010-16 del 14 de septiembre de 2016.

- Caso de denuncia 10363

- Formulario de validación
- Comunicación identificada con el número GPC-0001735-18 a **Guerrero Gil & Asociados**, mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte las consecuencias de incumplir la Norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas, Resolución núm. 010-16 del 14 de septiembre de 2016.

- Caso de denuncia 10270

- Formulario de validación.
- Comunicación identificada con el número GPC-0001640-18 a **Guerrero Gil & Asociados**, mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte las consecuencias de incumplir la Norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas, Resolución núm. 010-16 del 14 de septiembre de 2016.
- Tráfico de llamadas.
- Correo electrónico del 29/10/18.

- Caso de denuncia 10244

- Formulario de validación.
- Comunicación identificada con el número GPC-0001595-18 a **Guerrero Gil & Asociados**, mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte las consecuencias de incumplir la Norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas, Resolución núm. 010-16 del 14 de septiembre de 2016.

- Caso de denuncia 10155

- Formulario de validación.
- Comunicación identificada con el número GPC-0001594-18 a **Guerrero Gil & Asociados**, mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario le notifica la denuncia existente en

su contra y le advierte las consecuencias de incumplir la Norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas, Resolución núm. 010-16 del 14 de septiembre de 2016.

- Tráfico de llamadas
- Caso de denuncia 10239
 - Formulario de validación.
 - Comunicación identificada con el número GPC-0001593-18 a **Guerrero Gil & Asociados**, mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte las consecuencias de incumplir la Norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas, Resolución núm. 010-16 del 14 de septiembre de 2016..
- Caso de denuncia 10170
 - Formulario de validación.
 - Comunicación identificada con el número GPC-0001513-18 a **Guerrero Gil & Asociados**, mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte las consecuencias de incumplir la Norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas, Resolución núm. 010-16 del 14 de septiembre de 2016.
 - Correo electrónico del 22/10/18.
 - Captura de pantalla, estado de cuenta,
 - Copia de depósito Banco BHD.
- Caso de denuncia 10206
 - Formulario de validación.
 - Comunicación identificada con el número GPC-0001564-18 a **Guerrero Gil & Asociados**, mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte las consecuencias de incumplir la Norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas, Resolución núm. 010-16 del 14 de septiembre de 2016.
 - Formulario de reclamación Núm. 330441 del 09/10/18.
 - Carta poder a favor del usuario.
- Caso de denuncia 10175
 - Formulario de validación.
 - Comunicación identificada con el número GPC-0001505-18 a **Guerrero Gil & Asociados**, mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte las consecuencias de incumplir la Norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas, Resolución núm. 010-16 del 14 de septiembre de 2016.
- Caso de denuncia 10169
 - Formulario de validación.
 - Comunicación identificada con el número GPC-0001503-18 a **Guerrero Gil & Asociados**, mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte las consecuencias de incumplir la Norma para el uso de servicios

- públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas, Resolución núm. 010-16 del 14 de septiembre de 2016.
- Formulario de reclamación Núm. 329429 del 26/09/18.
- Caso de denuncia 10095
- Formulario de validación.
- Comunicación identificada con el número GPC-0001386-18 a **Guerrero Gil & Asociados**, mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte las consecuencias de incumplir la Norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas, Resolución núm. 010-16 del 14 de septiembre de 2016.
- Caso de denuncia 10073
- Formulario de validación.
- Comunicación identificada con el número GPC-0001347-18 a **Guerrero Gil & Asociados**, mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte las consecuencias de incumplir la Norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas, Resolución núm. 010-16 del 14 de septiembre de 2016.
- Caso de denuncia 9991
- Formulario de validación.
- Carta GPC-0001286-18 de Guerrero Gil.
- Tráfico de llamadas.
- Caso de denuncia 10058
- Formulario de validación.
- Comunicación identificada con el número GPC-0001286-18 a **Guerrero Gil & Asociados**, mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte las consecuencias de incumplir la Norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas, Resolución núm. 010-16 del 14 de septiembre de 2016.
- Formulario de reclamación Núm. 326807 del 17/08/18.
- Caso de denuncia 10053
- Formulario de validación.
- Comunicación identificada con el número GPC-0001274-18 a **Guerrero Gil & Asociados**, mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte las consecuencias de incumplir la Norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas, Resolución núm. 010-16 del 14 de septiembre de 2016.
- Caso de denuncia 9968
- Formulario de validación

- Comunicación identificada con el número GPC-0001232-18 a **Guerrero Gil & Asociados**, mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte las consecuencias de incumplir la Norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas, Resolución núm. 010-16 del 14 de septiembre de 2016.
- Tráfico de llamadas.
- Correo electrónico del 31/07/18.

- Caso de denuncia 10024

- Formulario de validación.
- Comunicación identificada con el número GPC-0001231-18 a **Guerrero Gil & Asociados**, mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte las consecuencias de incumplir la Norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas, Resolución núm. 010-16 del 14 de septiembre de 2016.

- Caso de denuncia 10009

- Formulario de validación.
- Comunicación identificada con el número GPC-0001202-18 a **Guerrero Gil & Asociados**, mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte las consecuencias de incumplir la Norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas, Resolución núm. 010-16 del 14 de septiembre de 2016.

- Caso de denuncia 9990

- Formulario de validación.
- Comunicación identificada con el número GPC-0001179-18 a **Guerrero Gil & Asociados**, mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte las consecuencias de incumplir la Norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas, Resolución núm. 010-16 del 14 de septiembre de 2016.
- Correo electrónico de 01/08/18.

- Caso de denuncia 9963

- Formulario de validación.
- Comunicación identificada con el número GPC-0001144-18 a **Guerrero Gil & Asociados**, mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte las consecuencias de incumplir la Norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas, Resolución núm. 010-16 del 14 de septiembre de 2016.

- Caso de denuncia 9909

- Formulario de validación.
- Comunicación identificada con el número GPC-0001034-18 a **Guerrero Gil & Asociados**, mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte las consecuencias de incumplir la Norma para el uso de servicios

- públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas, Resolución núm. 010-16 del 14 de septiembre de 2016.
- Formulario de reclamación núm. 323511 del 03/07/18.
- Caso de denuncia 9857
- Formulario de validación.
- Comunicación identificada con el número GPC-0000928-18 a **Guerrero Gil & Asociados**, mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte las consecuencias de incumplir la Norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas, Resolución núm. 010-16 del 14 de septiembre de 2016.
- Tráfico de llamadas.
- Caso de denuncia 9823
- Formulario de validación.
- Comunicación identificada con el número GPC-0000864-18 a **Guerrero Gil & Asociados**, mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte las consecuencias de incumplir la Norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas, Resolución núm. 010-16 del 14 de septiembre de 2016.
- Correos electrónicos del 9 y 10 de julio de 2019, mediante el cual se verifican una serie de líneas telefónicas a nombre de **Guerrero Gil & Asociados**.
- Acta Inicial de Infracción identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GCP-0000577-19 emitida por la Dirección Ejecutiva del INDOTEL, recibida por la gestora de cobros en fecha 12 de junio de 2019, mediante la cual se le notifica el inicio formal del Procedimiento Sancionador Administrativo.
- Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GCP-0000691-19 de fecha 10 de julio de 2019, recibida por la gestora de cobros en fecha 11 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-0000724-19 recibida en fecha 12 de julio de 2019, mediante la cual se le notifica a la presunta responsable el Acta Definitiva de Infracción.

27. La pretensión probatoria del funcionario instructor es demostrar el incumplimiento de la Norma que Regula el Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones para Fines de Cobro de Deuda³⁰, en sus artículos primero y segundo.

28. De igual modo, mediante la notificación del Acta Inicial de Infracción, la apertura de fase probatoria y el Acta Definitiva de Infracción, queda demostrado 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

³⁰ Resolución núm. 10-16 de fecha de fecha 14 de septiembre de 2016, emitida por el Consejo Directivo del INDOTEL.

29. 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 Dominicana³¹, así como en los artículos 78, literal h)³² y 92.2³³ de la Ley General de las Telecomunicaciones, núm. 153-98.

30. 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. 107-13³⁴ y significan *“la necesaria confrontación de criterios que debe existir antes de que la Administración decida, entre la Administración y los administrados e incluso, en muchos casos, entre varios administrados”*³⁵.

31. 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.

32. 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.³⁶
- 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.³⁷

³¹ “ 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.

³² “ (...) resguardando en sus actuaciones el derecho de defensa de las partes”. Vid. Ley núm. 153-98, art. 78, literal h).

³³ “ En sus actuaciones el órgano regulador deberá respetar el derecho de defensa de los interesados”. Vid. Ley núm. 153-98, art. 92, numeral 2.

³⁴ Ley núm. 107-13, art. 3, principio 22.

³⁵ BREWER-CARÍAS, Allan R., Principios del procedimiento administrativo en América Latina, Legis Ediciones, S. A., Primera Edición, 2003, p. 262.

³⁶ Vid. GCP-0000577-19 recibida en fecha 12 de junio de 2019.

³⁷ Vid. GCP-0000724-19 recibida en fecha 24 de julio de 2019.

- Mediante la audiencia pública celebrada el 14 de agosto de 2019, se le otorgó un plazo hasta el lunes 19 de agosto a las doce del mediodía, en miras de depositar sus conclusiones finales de la audiencia por escrito.

i) Alegatos del presunto responsable

33. Como hemos expuesto en los antecedentes de la presente decisión, **Guerrero Gil & Asociados** haciendo uso de estos plazos que le han sido otorgados por el órgano regulador, en fecha 26 de junio de 2019 depositó ante el **INDOTEL** su escrito de defensa respecto del acta inicial de infracción³⁸, en fecha 06 de agosto de 2019 depositan ante este órgano regulador su escrito de alegaciones finales³⁹ y finalmente, el día 19 de agosto depositaron escrito ampliatorio de conclusiones vertidas en audiencia de fecha 14 de agosto de 2019⁴⁰. A continuación, esta Dirección Ejecutiva, desglosará en forma sintetizada los alegatos expuestos por **Guerrero Gil & Asociados**, los cuales han sido ponderados por esta Dirección Ejecutiva, en su calidad de órgano decisorio del presente proceso sancionador administrativo simplificado y sobre los cuales expusieron lo siguiente:

a) Respetto de las entidades para la cual funge como gestora de cobro

34. En lo atinente a su labor de cobro de deudas, se refieren a que no trabajan para la entidad Scotiabank, justamente, una de las entidades a las que alude la funcionaria instructora que **Guerrero Gil & Asociados** funge como gestora de cobro;⁴¹

b) Respetto de la titularidad de las líneas telefónicas

35. En primer lugar, el presunto responsable alega que no son titulares de los números 829-629-0701, 829-629-0703 (referidos en el caso CD-10009), 809-917-4156 (referido en el caso CD-9963) y 829-745-7610 (referido en el caso CD-10478), tal y como fue confirmado por las telefónicas Altice y Claro, mediante los correos electrónicos de fecha 23 de julio y 02 de agosto del año en curso⁴². Asimismo, afirma que los números telefónicos 809-975-9248 y 809-532-6546 han sido erróneamente identificados como suyos por las telefónicas en los correos de validación con el **INDOTEL**.⁴³ De igual modo, arguyen que los números telefónicos 829-635-4415, 809-789-5763, 829-747-1802, 829- 947-0297, 829-587-2960, 829-907-2626, 849-880-5269, 809-988-1432, 829-629-0701, 829-917- 4156 no les pertenecen, contrario a lo que fue indicado en el Acta Definitiva de Infracción⁴⁴;

³⁸ Vid. Correspondencia identificada con el número de Sistema de Gestión Interna 193357 de fecha 26 de junio de 2019.

³⁹ Vid. Correspondencia identificada con el número de Sistema de Gestión Interna 194729 del 11 de junio de 2019.

⁴⁰ Vid. Correspondencia identificada con el número de Sistema de Gestión Interna 195161 del 19 de agosto de 2019.

⁴¹ Vid. Correspondencia identificada con el número de Sistema de Gestión Interna 194729, p. 2.

⁴² Id.

⁴³ Ibid., p.3.

⁴⁴ Id.

c) Respetto de la desestimación de las pruebas por parte del funcionaria instructora

36. Cabe destacar, que arguyen como preocupante el hecho de que en el Acto de Apertura de Fase Probatoria del procedimiento sancionador administrativo, así como el Acta Definitiva de Infracción se plasmó que el funcionario instructor desestimó las pruebas aportadas por ellos, dejando como única prueba en muchos de los casos, solamente el formulario de denuncia;⁴⁵

d) Sobre la carga de la prueba de la Administración

37. Otro de los alegatos del presunto responsable, se refiere a que la funcionaria instructora señala que no fueron depositadas evidencias que demuestren que no persisten las llamadas con posterioridad a la denuncia; aseverando **Guerrero Gil & Asociados** en ese tenor que: “*la ley número 107-13 de Procedimiento Administrativo, en su artículo 43, establece que en el procedimiento administrativo la carga de la prueba corresponderá a la administración, agregando en su artículo 4, ordinal 7mo, que es un derecho de las personas en sus relaciones con la Administración Pública a no presentar documentos que ya obren en poder de la Administración Pública o que versen sobre hechos no controvertidos o no relevantes*”;⁴⁶

38. En continuidad a lo antes expuesto, expresan que esta institución ha comprobado el cese de las llamadas y por eso, oportunamente concluyó los casos, por lo que no resulta un hecho controvertido o un alegato respecto del cual deban aportar prueba en contrario;⁴⁷

39. Asimismo, afirman que el funcionario instructor es quien está llamado a probar aquello que pretende imputar; lo cual según arguye la gestora de cobros es mucho más práctico para el **INDOTEL**, llamando y validando con el usuario la continuidad de estas llamadas⁴⁸;

40. De igual modo, destacan la presunción de inocencia consagrada en el Reglamento de Procedimiento Sancionador Administrativo del **INDOTEL** en su artículo 5, ordinales b) y d) que le establecen como derecho del presunto responsable.⁴⁹ En ese mismo orden de ideas, esboza que es un requisito *sine qua nom* para poder recibir una denuncia, que el usuario aporte los números de teléfonos entre los cuales se están suscitando las telecomunicaciones y que exigirle al alegado infractor que aporten la inexistencia de irregularidades en las llamadas es ponerlos en un estado de indefensión;⁵⁰

e) Respetto de las llamadas erróneas

41. La gestora de cobros, como argumento de defensa en cuanto a las llamadas a terceros, esgrime que esta conducta no es de extrañar, ya que el artículo cuarto, impone una obligación de verificación y pueden generarse estas llamadas, producto de diversas situaciones tales como que

⁴⁵ Id.

⁴⁶ Id.

⁴⁷ Id.

⁴⁸ Ibid., p.4.

⁴⁹ Id.

⁵⁰ Id.

la persona que toma el teléfono solicita se le llame más tarde, no se encuentra al momento alguien que pueda proveer la información, indican volver a llamar para contactar al deudor, etcétera;⁵¹

42. En adición, se refiere a 7 casos específicos (CD-11026, 10703, 10478, 10412, 10270, 10155, 9991) en los que asevera el número de llamadas es solo de 2 a 5 en total, así como que el tráfico de llamadas sea ilegible;⁵²

f) Respetto de las llamadas a lugares de trabajo

43. La sociedad **Guerrero Gil & Asociados**, cita el párrafo II del artículo segundo de la resolución número 010-16 transcrito previamente, alegando que el principio es que las llamadas al trabajo están permitidas y que la excepción será la desautorización por parte del deudor, señalando que no es necesario demostrar el consentimiento dado por el usuario para ser contactado a esa línea telefónica⁵³;

44. En esta misma línea argumentativa, señalan que la funcionaria instructora expresó en la audiencia que el tema controvertido es la reincidencia, pero la presunta responsable puntualiza que en estos casos no ha existido reincidencia, ya que de todos ellos solo han recibido una notificación, procediendo el **INDOTEL** a concluir los casos oportunamente luego de haber confirmado con el denunciante que las llamadas han cesado;⁵⁴

g) Respetto de las llamadas excesivas

45. En lo que respecta a este tópico, exponen que en la audiencia pública celebrada en fecha 14 de agosto de 2019, se pretendió confundir al Plenario haciendo referencia a que a los denunciados se les llama de diferentes números e insinuándose que se realizaba hasta 03 llamadas de cada uno y que por tanto se excedía la cantidad de llamadas permitidas, lo cual desmienten, pues según ellos, **Guerrero Gil & Asociados** tiene una central telefónica que escoge el número que se encuentre disponible al momento del gestor realizar la llamada, pero que en todo caso, no implica que se realicen más de la cantidad de llamadas permitidas, pues cada caso está asignado a un gestor, siendo este el único que realiza las llamadas respecto de las gestiones que le corresponden.

ii) Pruebas presentadas por el presunto responsable

46. Siendo así, en fecha 26 de junio de 2019⁵⁵, conjuntamente con el escrito de defensa respecto del acta inicial, la sociedad **Guerrero Gil & Asociados** depositó como medios probatorios los siguientes documentos:

⁵¹ Ibid., p.8.

⁵² Id.

⁵³ Ibid., p.5.

⁵⁴ Correspondencia identificada con el número de Sistema de Gestión Interna 195161 de fecha 19 de agosto de 2019.

⁵⁵ Correspondencia identificada con el número de Sistema de Gestión Interna 193357 de fecha 26 de junio de 2019.

- Relación de denuncias que recoge los alegatos de los denunciados e imputación del **INDOTEL**.
- Formulario de validación de caso número 48 (CD-9857) de fecha dieciocho (18) del mes de junio del año 2019.
- Original de la certificación de fecha veinticuatro del mes de junio del año 2019, dada por **ALTICE DOMINICANA S.A.**, donde se hace constar los números respecto de los cuales dicha telefónica nos remitiera los reportes de llamadas vía correo electrónico.
- Correo de fecha veinticuatro (24) del mes de junio del año 2019 mediante el cual fueron remitidos los tráficos de llamadas solicitados.
- Tráficos de llamadas respecto de los casos de denuncia 11105, 11104, 11089, 10379, 10053, 9963, 10596, 10617, 10456 y 10380.
- Comentarios de sistema de gestión en los casos 10170 y 9968.

47. La pretensión probatoria con las pruebas documentales antes expuestas, es mostrar que han cumplido con la Norma para el uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones para fines de cobro de deudas, Resolución núm. 010-16 de fecha 14 de septiembre de 2016.

48. De igual manera, en fecha 06 de agosto de 2019, conjuntamente con el escrito de alegaciones finales⁵⁶, depositaron ante el **INDOTEL**, correos electrónicos de fecha 02 de agosto de 2019 y del 23 de julio de 2019, mediante los cuales **CLARO** y **ALTICE** comunican a **Guerrero Gil & Asociados**, que un listado de números no se encuentra en su base de números o no pertenecen a dicha sociedad.

49. La pretensión probatoria de estos correos electrónicos es demostrar que existen líneas telefónicas de las que **Guerrero Gil & Asociados** no es titular, pero se le imputan en la fase de instrucción del presente proceso sancionador administrativo simplificado.

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

50. Luego de exponer en forma sintetizada los argumentos y elementos probatorios aportados por el presunto responsable **Guerrero Gil & Asociados**, es menester que esta Dirección Ejecutiva, en su calidad de órgano decisorio analice cada una de estas alegaciones y pruebas, a fin de determinar si se acogen o se rechazan las mismas;

51. 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*"⁵⁷. 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 jurídica⁵⁸;

⁵⁶ Correspondencia identificada con el número de Sistema de Gestión Interna 194729 de fecha 06 de agosto de 2019.

⁵⁷ ALCUBILLA, Enrique y FERNÁNDEZ VALVERDE, Rafael. Jurisdicción contencioso- Administrativa. 3ra edición, Madrid, Grupo editorial La Ley, 2007, p. 458.

⁵⁸ VÁSQUEZ SOTELO, José Luis. Responsa Iurisperitorum Digesta. 1era edición, Salamanca, ediciones de la Universidad de Salamanca, 2000, p.138.

52. 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*”⁵⁹;

53. Por las razones antes expuestas, es oportuno que esta Dirección Ejecutiva comience por esclarecer que si bien es cierto como alega la presunta responsable, que la funcionaria instructora ha valorado los medios probatorios presentados oportunamente tras la notificación del Acta Inicial de Infracción y los ha desestimado, no menos cierto es que según el criterio de esta Dirección Ejecutiva, esta valoración fue realizada a los fines de sustentar la decisión de la funcionaria instructora, tomando en consideración que según el Reglamento de PSA en toda Acta Definitiva de Infracción se precisan de manera definitiva los hechos imputados, la calificación jurídica de la infracción o falta administrativa, así como la sanción prevista para la misma⁶⁰;

54. Sin embargo, esta “desestimación” no resulta aplicable ni vinculante a la decisión sobre el procedimiento sancionador administrativo contra **Guerrero Gil & Asociados**, en razón de que tal como expusimos en los *medios de prueba recolectados por el funcionario instructor*, se debe dar cumplimiento al principio de “*separación entre la función instructora y la sancionadora*” consagrado en el artículo 42, numeral 1 de la Ley 107-13, así como en el artículo 4, literal e) del Reglamento de PSA.

55. En efecto, al órgano decisor le corresponde “*(...) analizar hechos o conductas, las pruebas y conclusiones presentadas por el Funcionario Instructor para proceder a la valoración de las pruebas aportadas (...)*”⁶¹;

56. Por tanto, procede que continuación se realice un análisis ponderado de estos argumentos y documentos probatorios aportados por el presunto responsable, así como de los elementos de prueba recolectados por el Funcionario Instructor, a fin de determinar con apego a la normativa legal vigente, la racionalidad y la lógica jurídica, si existen elementos de prueba suficientes a cargo o a descargo para retener o liberar la responsabilidad administrativa, respecto de las faltas que han sido imputadas a **Guerrero Gil & Asociados**, por la Dirección de Protección al Usuario;

i) Atendiendo a la carga probatoria

57. Para esta Dirección Ejecutiva, resulta de gran relevancia exponer su criterio jurídico en lo que concierne a la carga probatoria en los casos de gestión de cobro por deuda o turbo cobro como en la especie, pues como bien alega la presunta responsable, la regla en Derecho Administrativo es que las pruebas se encuentran a cargo de la administración⁶², lo que implicaría en principio que el **INDOTEL** como Administración Pública, “*de oficio, deberá recabar todas las pruebas necesarias para adoptar la mejor decisión, en resguardo del derecho de los interesados*”⁶³;

⁵⁹ Abogacía General del Estado, Manual de Derecho Sancionador Administrativo, Tomo I, 1ª Edición, Editorial Aranzadi, S. A., 2009, p. 486.

⁶⁰ Reglamento de PSA, artículo 1, literal b).

⁶¹ Reglamento de PSA, artículo 1, literal g).

⁶² Ley núm. 107-13, artículo 43.

⁶³ Ley núm. 107-13, artículo 26.

58. Sin embargo, *“el principio de buena fe en la vertiente procesal se puede matizar, intensificar o alterar la regla general sobre distribución de la carga de la prueba, en aquellos casos en que para una de las partes resulta más fácil acreditar el dato”*⁶⁴;

59. Justamente, por lo antes expuesto, este órgano regulador dio oportunidad en varias ocasiones a la gestora de cobros, que en su calidad de presunta responsable, presentara a este órgano, todos aquellos medios de defensa y elementos probatorios que desmeritaran los hechos que presuntamente se le imputan.

60. Lo cierto es, que a **Guerrero Gil & Asociados**, como gestora de cobro, es la parte a quien le resulta más fácil acreditar el dato, puesto que el **INDOTEL** es el órgano regulador en materia de telecomunicaciones y no es cliente de la prestadora de telecomunicaciones a diferencia de la presunta responsable;

61. De igual modo, en aquellos casos que conciernen a llamadas al lugar de trabajo (la mayoría en el caso que nos ocupa), resulta meritorio exponer que para los denunciantes es sumamente cuesta arriba solicitar a su Encargado (a) de Recursos Humanos que por favor solicite a su vez el tráfico de llamadas, por ser la empresa la cliente de la prestadora de servicios de telecomunicaciones, ya que de hacerlo, tendrá que exponer los motivos que le llevaron a efectuar esa solicitud y por tanto, se afectaría el espíritu con que se redactó el artículo segundo de la Norma, que reza como sigue: *“(....) 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”*, en vista de que si se le otorga la carga probatoria al usuario, este se vería en la obligación de revelar información sobre la deuda y esta circunstancia pueden afectar su modo de subsistencia;

62. Estas razones resultan más que suficientes a esta Dirección Ejecutiva, para justificar en la especie el traslado y alteración de la carga probatoria a la sociedad presunta responsable, a los fines de que pusiera en condición de fallar a este órgano decisor en el proceso sancionador administrativo iniciado en su contra;

63. En referencia a las pruebas, la presunta responsable indica que como el **INDOTEL** *“ha comprobado el cese de las llamadas y concluyó oportunamente los casos, no resulta un hecho controvertido o un alegato respecto del cual deban aportar prueba en contrario”*⁶⁵;

64. Sin embargo, esta Dirección Ejecutiva entiende oportuno resaltar que el cese de la actividad que constituye la infracción administrativa, no implica en modo alguno que dicho ilícito se cometiera, por lo que el hecho controvertido es la presunta violación de la Norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas;

⁶⁴ 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.

⁶⁵ Vid. Correspondencia identificada con el número de Sistema de Gestión Interna 194729, p.3.

65. Efectivamente, “solo podrán ser sancionadas por hechos constitutivos de infracción administrativa, las personas físicas y jurídicas que resulten responsables de las mismas”⁶⁶ y lo natural a pesar de comprobar la comisión de estos hechos, es precisamente el cese de esta actividad. Justamente, “las responsabilidades administrativas que se deriven del procedimiento sancionador serán compatibles con la exigencia al infractor de la reposición de la situación alterada por el mismo a su estado originario, así como con la indemnización por los daños y perjuicios causados que podrán ser determinados por el órgano competente”⁶⁷;

ii) Atendiendo a la titularidad de las líneas telefónicas

66. La presunta responsable, antes de referirse a la titularidad de determinadas líneas telefónicas, asevera que no trabaja como gestora de cobros de la entidad Scotiabank⁶⁸, lo que no constituye un dato relevante en el presente caso, pues no presentó medio probatorio que diera cuenta de este hecho y en la especie lo que se juzga es el incumplimiento de la Norma en materia de cobro de deudas, independientemente de quién sea el acreedor original;

67. Ahora bien, en cuanto a la titularidad de las líneas telefónicas, la presunta responsable señala que existen 4 de estas que no le pertenecen y que así es confirmado por Claro y Altice⁶⁹ mediante los correos electrónicos que presentó la presunta responsable como medios probatorios y que citamos precedentemente. No obstante, es menester indicar que a juicio de esta Dirección Ejecutiva, esas pruebas no son contundentes, ya que las mismas responden solo a dos prestadoras de estos servicios y en los correos electrónicos depositados no se asevera que la titularidad de esas líneas le pertenece dentro de esa compañía a otras personas, lo que significa que estos números pudieran estar a nombre de **Guerrero Gil & Asociados** en otras prestadoras. En adición, en dichos correos se establece que una serie de los números telefónicos enlistados no se encuentran en su base de datos;

68. Así las cosas, al tenor de lo antes expuesto, estas pruebas son rechazadas por esta Dirección Ejecutiva, en razón de que no satisfacen la pretensión probatoria que permita determinar fehacientemente que la titularidad de estos números no pertenece a **Guerrero Gil & Asociados**;

69. De igual forma, indica la presunta responsable que dos de las líneas telefónicas que han sido verificadas por el **INDOTEL**, han sido erróneamente identificadas por las prestadoras de servicios de telecomunicaciones⁷⁰. Sin embargo, no aportaron medios probatorios para probar el “error”, siendo inminente que este órgano decisor de como bueno y válido los datos aportados por la funcionaria instructora;

Asimismo, alegan que de otras diez líneas telefónicas no son titulares, pero no presentan las pruebas para demostrarlo. En cambio, el funcionario instructor aportó una serie de correos

⁶⁶ MORENO MOLINA, José Antonio, MASSÓ GARROTE, Marcos y PLEITE GUADAMILLAS, Francisco. Procedimiento y proceso administrativo práctico. Madrid, ediciones La Ley, p.262.

⁶⁷ Id.

⁶⁸ Vid. Correspondencia identificada con el número de Sistema de Gestión Interna 194729, p. 2.

⁶⁹ Id.

⁷⁰ Vid. Correspondencia identificada con el número de Sistema de Gestión Interna 194729, p.3.

electrónicos como hicimos mención en los medios probatorios aportados por la funcionaria instructora, mediante los cuales verificó la titularidad de una serie de líneas telefónicas pertenecientes a la presunta responsable;

iii) Atendiendo a las llamadas erróneas

70. En lo relativo a llamadas a terceros ajenos a la deuda, la presunta responsable esgrime que esta conducta no es de extrañar, ya que el artículo cuarto de la Norma para el uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones para fines de cobro de deudas, impone una obligación de verificación imponen una obligación de verificación y pueden generarse estas llamadas, producto de diversas situaciones tales como que la persona que toma el teléfono solicita se le llame más tarde, no se encuentra al momento alguien que pueda proveer la información, indican volver a llamar para contactar al deudor, etcétera⁷¹;

71. En adición, el presunto responsable se refiere a 7 casos específicos (CD-11026, 10703, 10478, 10412, 10270, 10155, 9991) en los que asevera el número de llamadas es solo de 2 a 5 en total, así como que el tráfico de llamadas sea ilegible⁷²;

72. Sobre lo argüido en los párrafos precedentes, es preciso subrayar que no estamos ante un argumento válido, ya que, al verificar estos casos, mediante los formularios de denuncia aportados por la funcionaria instructora, los denunciantes señalan que han recibido más de una telecomunicación y desde el primer momento han indicado que no son los titulares de la deuda y que no reconocen las mismas;

73. 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."⁷³ Lo anterior da cuenta, de que si el presunto responsable alega que esas llamadas realizadas eran para fines de verificación, debía demostrar la constancia de esa gestión;

iv) Atendiendo a las llamadas a lugares de trabajo

74. La presunta responsable expone que el principio es que las llamadas al trabajo están permitidas y que la excepción será la desautorización por parte del deudor, por lo que no es necesario demostrar el consentimiento del deudor para recibir las llamadas a su lugar de trabajo⁷⁴;

75. Al tenor de lo anteriormente expuesto, es preciso destacar que esta Dirección Ejecutiva es de criterio que la sociedad **Guerrero Gil & Asociados**, en su calidad de presunto responsable, debía presentar pruebas, como así se le dio la oportunidad de hacerlo, del cese inmediato de las llamadas, tras la notificación de la comunicación en estos casos en específico, a fin de demostrar

⁷¹ Vid. Correspondencia identificada con el número de Sistema de Gestión Interna 194729, p.8.

⁷² Ibid., pp.8 y 9.

⁷³ Resolución núm. 010-16, párrafo I, artículo cuarto.

⁷⁴ Vid. Correspondencia identificada con el número de Sistema de Gestión Interna 194729, p.5.

que no se efectuaron más llamadas desde la fecha de la comunicación hasta el momento de la notificación del Acta Inicial de Infracción.

76. En lo que atañe a la reincidencia nos referiremos más adelante, a la hora de abordar la sanción aplicable.

v) Atendiendo a las llamadas excesivas

77. Corresponde a esta Dirección Ejecutiva, hacer mención de que en la audiencia pública de fecha 14 de agosto de 2019, alega la presunta responsable que *“se pretendió confundir al Plenario haciendo referencia a que a los denunciantes se les llama de diferentes números e insinuándose que se realizaba hasta 03 llamadas de cada uno y que por tanto se excedía la cantidad de llamadas permitidas, ya que Guerrero Gil & Asociados tiene una central telefónica que escoge el número que se encuentre disponible al momento del gestor realizar la llamada, pero que en todo caso, no implica que se realicen más de la cantidad de llamadas permitidas, pues cada caso está asignado a un gestor, siendo este el único que realiza las llamadas respecto de las gestiones que le corresponden”*.

78. Sin embargo, es menester resaltar que este hecho esgrimido en la audiencia, no fue constatado con ningún medio probatorio. En cambio, la Dirección de Protección al Usuario sí aportó las pruebas que respaldaran que se realizaban llamadas a los deudores desde números telefónicos distintos pertenecientes a **Guerrero Gil & Asociados**, lo que se verifica en los tráficos de llamadas y formularios de denuncia aportados por la funcionaria instructora.

79. Por lo antes expuesto, del análisis realizado por esta Dirección Ejecutiva, se ha podido constatar que del recuento de las pruebas aportadas tanto por el presunto responsable como de la funcionaria instructora, las mismas son a cargo y no a descargo de **Guerrero Gil & Asociados** sobre las infracciones administrativas que se le imputan.

F) Hechos probados y acreditados

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

- La Dirección de Protección al Usuario del **INDOTEL** entre las fechas 05 de junio de 2018 al 24 de mayo de 2019, ha sido apoderada de 49 denuncias contra desde el 06 de agosto de 2018 y 01 de mayo de 2019, por concepto de llamadas excesivas, llamadas erróneas y llamadas a los lugares de trabajo.
- La Dirección de Protección al Usuario, en su calidad de funcionaria instructora, aportó mediante los formularios de validación de caso y 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 Dirección de Protección al Usuario aportó tráfico de llamadas, para demostrar el incumplimiento a la Norma para el uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones para fines de cobro de deudas.
- 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 sociedad **Guerrero Gil & Asociados** aportó medios probatorios tales como correos electrónicos, tráfico de llamadas y los mismos formularios de casos de denuncia, los cuales no respaldaron la pretensión probatoria.

G) *Falta administrativa imputada*

81. 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 estas “*aquellos hechos o conductas así tipificados en la ley, los cuales acarrear las sanciones administrativas correspondientes*”⁷⁵;

82. 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.*”⁷⁶ 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)*”⁷⁷;

83. 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 **Guerrero Gil & Asociados**;

84. Cabe destacar, que la Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98, establece en su artículo 6 la prohibición expresa al uso indebido de las telecomunicaciones⁷⁸ 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;

⁷⁵ Ley núm. 107-13, art. 36.

⁷⁶ Constitución de la República Dominicana, artículo 40, numeral 13.

⁷⁷ 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.

⁷⁸ “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.

85. 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;

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

87. En ese mismo orden de ideas, el alto número de denuncias en contra de **Guerrero Gil & Asociados**, por incumplimiento de la Norma que regula el uso de los servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deuda, definitivamente indica que la misma ha realizado en múltiples ocasiones un uso indebido de los servicios de telecomunicaciones;

88. Por tanto, tomando en consideración que en el listado de las faltas administrativas graves y muy graves no se encuentra tipificada el uso indebido de los servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deuda, cabría entre las faltas leves, puesto que el literal b) del art. 107 efectivamente reza “*la utilización o prestación indebida de los servicios que no esté considerada como falta muy grave o grave*” y esta Dirección Ejecutiva puede acreditar que **Guerrero Gil & Asociados** ha incurrido en la comisión de hechos que se constituyen dentro de esta falta;

H) Sanción aplicable a la falta cometida

89. 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;

90. 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.*”⁷⁹ 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

⁷⁹ OSSA ARBELÁEZ, Jaime, Derecho Administrativo Sancionador. Hacia una Teoría General y una Aproximación para su Autonomía, Legis Editores, S.A.: Colombia, 2000, p. 126.

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”⁸⁰.

91. Siguiendo esta línea argumentativa, es preciso señalar que la Ley General de Telecomunicaciones contempla que para las faltas consideradas leves serán sancionadas con un mínimo de dos (2) Cargo por Incumplimiento (CI) y un máximo de diez (10) CI⁸¹;

92. 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”*⁸²;

93. 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”*⁸³;

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

95. 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;

96. Esta Dirección Ejecutiva es de criterio de que no podemos hablar de reincidencia en el presente proceso, pues no existen sanciones anteriores en su contra. Sin embargo, es preciso tomar en consideración que la gestora de cobros ha incumplido los mismos artículos de la Norma que regula el uso de los servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deuda con diversos deudores, pese a recibir múltiples comunicaciones del **INDOTEL** sobre las consecuencias que acarrea no acatar las disposiciones allí contenidas;

97. 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 personal⁸⁴, los cuales sin duda alguna se ven afectados cuando se producen llamadas excesivas, llamadas al lugar de trabajo en contra de la voluntad de los deudores y llamadas erróneas a personas vinculadas directa o indirectamente con los deudores;

⁸⁰ Ley núm. 107-13, artículo 3, numeral 9.

⁸¹ Ley núm. 153-98, artículo 109, numeral 3.

⁸² SUAY RINCÓN, José, Sanciones Administrativas, Publicaciones del Real Colegio de España: Bolonia, 1989, p. 49.

⁸³ MELÓN MUÑOZ, Alfonso et al, Memento Práctico Administrativo, Ediciones Francis Lefebvre: Madrid, 2010, p. 134.

⁸⁴ Constitución de la República Dominicana. Artículos 8 y 44.

98. 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 49 casos de denuncia enlistados en los medios probatorios aprobados por la funcionaria instructora.
- j. Acta Inicial de Infracción identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GCP-0000577-19 emitida por la Dirección Ejecutiva del **INDOTEL**, recibida por la gestora de cobros en fecha 12 de junio de 2019, mediante la cual se le notifica el inicio formal del Procedimiento Sancionador Administrativo.
- k. Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GCP-0000691-19 de fecha 10 de julio de 2019, recibida por la gestora de cobros en fecha 11 de julio de 2019. mediante el cual le notifica a la gestora de cobros la apertura de la fase probatoria.
- l. Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GCP-0000724-19 recibida en fecha 12 de julio de 2019, mediante la cual se le notifica a la presunta responsable el Acta Definitiva de Infracción.
- m. Las demás piezas que integran el expediente conformado en ocasión de la referida solicitud de confidencialidad.

99. Por todas las razones antes expuestas, esta Dirección Ejecutiva debe sancionar con seis (6) Cargos por Incumplimiento a la sociedad Guerrero Gil & Asociados, lo cual equivale a la suma de **QUINIENTOS OCHENTA Y SIETE MIL DOSCIENTOS SESENTA Y OCHO PESOS DOMINICANOS**, 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

100. 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”*;

101. 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*;

102. 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;

103. 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;

104. 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 de este órgano;

105. 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;

106. 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;

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

108. 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;

109. 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 **GUERRERO GIL & ASOCIADOS** de la sociedad 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 **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 sociedad **GUERRERO GIL & ASOCIADOS** el pago de la sanción equivalente a **SEIS (6) 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 **QUINIENTOS OCHENTA Y SIETE MIL DOSCIENTOS SESENTA Y OCHO PESOS DOMINICANOS CON 00/100 (RD\$587,268.00)**.

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 (6) 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 sociedad **GUERRERO GIL & ASOCIADOS** mediante carta con acuse de recibo, así como su publicación en el portal institucional que mantiene el **INDOTEL** en la Internet.

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

Firmado:

Pascal Peña- Pérez
Director Ejecutivo
en funciones