

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

RESOLUCIÓN NÚM. DE-065-19

QUE DECIDE EL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN INTERPUESTO POR LA GESTIONADORA DE CREDITOS, S.A. (NOVANET DOM.), EN CONTRA DE LA DECISIÓN DE-036-19 EMITIDA POR LA DIRECCIÓN EJECUTIVA EN FECHA 21 DE AGOSTO DE 2019 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 ejercicio de las atribuciones que le confiere la Ley General de Telecomunicaciones, núm.153-98, de fecha 27 de mayo de 1998, publicada en la Gaceta Oficial No. 9983, dicta la siguiente **RESOLUCIÓN**:

ÍNDICE TEMÁTICO	Pág.
I. Antecedentes fácticos	1
II. Consideraciones de Derecho	3
III. Parte Dispositiva	7

I. Antecedentes fácticos

1. En fecha 21 de agosto de 2019, la Dirección Ejecutiva emitió la Resolución núm. DE-036-19¹, que decide sobre la falta administrativa contenida en el literal b) del artículo 107 de la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98, 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, cuyo dispositivo reza de la forma siguiente:

“PRIMERO: En cuanto a la forma, **DECLARAR** buena y válida el acta definitiva interpuesta por la Dirección de Protección al Usuario del INDOTEL en contra de de la **Gestionadora de Créditos, S. A. (NOVANET DOM.)**, por la misma haber sido interpuesta conforme con los requisitos de forma y fondo exigidos por el Reglamento de Procedimiento Sancionador Administrativo, resolución núm. 081-17 y la demás normativa aplicable.

SEGUNDO: En cuanto al fondo, **DECLARAR** a la **Gestionadora de Créditos, S. A. (NOVANET DOM.) RESPONSABLE** de cometer la falta administrativa contenida en el literal b) del artículo 107 de la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98, correspondiente a la utilización o prestación indebida de los servicios que no esté considerada como falta muy

¹ Vid. Resolución Núm. 036-19, emitida por el Consejo Directivo del INDOTEL de fecha 20 de agosto de 2019.

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 Gestoradora de Créditos, S. A. (NOVANET DOM.) con el pago de la sanción equivalente a **tres (3) cargos** por incumplimiento a favor del **Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)**, considerando el valor de cada Cargo por Incumplimiento a razón de noventa y siete mil ochocientos Resolución núm. 036-19 de la Dirección Ejecutiva 20 de agosto de 2019 Página 25 de 26 setenta y ocho pesos dominicanos, aprobados mediante la Resolución núm. 003-19 emitida por el Consejo Directivo en fecha 23 de enero de 2019, para un total a pagar de la suma de **DOSCIENTOS NOVENTA Y TRES MIL SEISCIENTOS TREINTA Y CUATRO PESOS DOMINICANOS CON 00/100 (RD\$293,634.00)**;

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

QUINTO: Como garantía de la eficacia del acto administrativo, **DISPONER** que en caso de incumplimiento de las obligaciones consignadas en los ordinales TERCERO y CUARTO de la presente resolución, en virtud de los artículos 99, 107 literal “b”, 109.4, 110.2 y 112.1 de la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98, así como el artículo 138 de la Constitución de la República, se **ORDENA** a pagar el equivalente a (2) cargos por incumplimiento, a razón de mes o fracción de mes transcurrido y hasta completar el rango máximo establecido para las faltas “leves”, es decir, diez (10) cargos por incumplimiento.

SEXTO: DISPONER la notificación de la presente resolución a la **Gestoradora de Créditos, S. A. (NOVANET DOM.)**, mediante carta con acuse de recibo, así como su publicación en el portal institucional que mantiene el **INDOTEL** en la Internet, en cumplimiento de las disposiciones de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, núm. 200-04 y su Reglamento de aplicación.

SÉPTIMO: DISPONER que la presente Resolución es de obligado cumplimiento, de conformidad con las disposiciones del artículo 99 de la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98, del 27 de mayo de 1998.”

2. Como resultado de lo anterior, en fecha 29 de agosto de 2019, la **GESTIONADORA DE CREDITOS, S.A. (NOVANET DOM.)**, interpuso ante este órgano regulador un recurso de reconsideración en contra de la Resolución núm. DE-036-19 (en lo adelante, el “Recurso de Reconsideración”), cuyo dispositivo establece lo siguiente:

“PRIMERO (1º): En cuanto a la forma, **ACOGER**, el presente recurso de reconsideración interpuesto por la entidad **GESTIONADORA DE CREDITOS, S.A. (NOVANET DOM)**, contra la **Resolución No. DE-036-19** dictada por el DIRECTOR EJECUTIVO del INDOTEL, mediante oficio marcado con el número 19005926 (DE-0002112-19) notificada en fecha 21 de agosto de 2019, por haber sido interpuesto en tiempo hábil y conforme a la Ley General de Telecomunicaciones No, 153-98 y sus reglamentos.

SEGUNDO (2º): En cuanto al fondo, **ACOGER** el presente recurso de reconsideración interpuesto por **GESTIONADORA DE CREDITOS, S.A. (NOVANET DOM)**, contra la **Resolución No. DE-036-19**, dictada por el Director Ejecutivo del INDOTEL, mediante oficio marcado con el número 19005926 (DE-0002112-19), notificada en fecha 21 de agosto de

2019, por las razones expuestas en el presente recurso y, en consecuencia **REVOCAR** en todas sus partes la **Resolución No. DE-036-19**, dictada por el Director Ejecutivo del INDOTEL, mediante oficio marcado con el número 19005926 (DE-0002112-19), notificada en fecha 21 de agosto de 2019 por los motivos de hecho y derecho en los cuales se sustenta el presente Recurso de Reconsideración y muy especialmente **MODIFICAR** el ordinal Tercero de la parte dispositiva de la resolución objeto del presente recurso de reconsideración.

TERCERO (3º): En su defecto, **ORDENAR** la reducción a dos (2) CI, en virtud de lo que establece el artículo 109.3 de la Ley General de Telecomunicaciones Núm. 153-98.

CUARTO (4º): ORDENAR la inmediata **SUSPENSIÓN** de la Resolución No. DE-036-19, dictada por el Director Ejecutivo del **INDOTEL**, mediante oficio marcado con el número 19005926 (DE-0002112-19), notificada en fecha 21 de agosto de 2019, debido a que su ejecución puede causar graves daños y perjuicios a la entidad **GESTIONADORA DE CREDITOS, S.A. (NOVANET DOM.)**”.

3. Habiendo establecido los antecedentes que dan lugar al apoderamiento objeto del presente acto administrativo, procede que esta Dirección Ejecutiva evalúe el presente recurso de reconsideración, a los fines de determinar el cumplimiento de las normativas establecidas en la materia y la procedencia de la misma.

II. Consideraciones de Derecho

4. A continuación, expondremos sucintamente los motivos de impugnación de la recurrente **GESTIONADORA DE CREDITOS, S.A. (NOVANET DOM.)** contra la decisión núm. DE-036-19, los cuales analizaremos a los fines de motivar la presente decisión.

5. En primer lugar, la recurrente alega que la decisión que impone a la entidad el pago de la sanción equivalente a tres (3) cargos por incumplimiento a favor del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (**INDOTEL**), partiendo de que el valor de cada Cargo por Incumplimiento es de noventa y siete mil ochocientos sesenta (sic.) y ocho pesos dominicanos (RD\$97,868.00) (sic.), para un total de doscientos noventa y tres mil seiscientos treinta y cuatro pesos dominicanos (RD\$293,634.00), constituye un monto excesivo e injusto, ya que el artículo 109.3 de la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98, establece que las faltas leves serán sancionadas con un mínimo de dos (2) CI y un máximo de diez (10) CI.²

6. En ese tenor, esta Dirección Ejecutiva pudo observar que la **GESTIONADORA DE CREDITOS, S.A. (NOVANET DOM.)** se contradice en el referido argumento, pues indica que el monto impuesto es excesivo e injusto, pero contrario a sustentar lo argüido, alega indirectamente que el órgano decisor ha actuado apegado a lo establecido en la norma, toda vez que tal como es confirmado por la gestora en su propio escrito, las faltas leves serán sancionadas con un mínimo de dos (2) CI y un máximo de diez (10) CI, por lo que queda evidenciado que al imponer tres (3) CI el decisor se ha circunscrito al rango dispuesto por la Ley.

7. De igual modo, la recurrente indica que “*considera prudente que la sanción puede ser reducida a dos (2) CI*”,³ pero no expone las razones que fundamentan dicha petición. Por ello, en lo

² Vid., correspondencia núm. 195513 de fecha 29 de agosto de 2019, p. 6.

³ Ibid., p.8.

que respecta al término prudencia, es menester señalar que significa según la Real Academia de la Lengua Española -sensatez y buen juicio-, lo cual pudiéramos equiparar en un lenguaje jurídico al cumplimiento del principio de racionalidad, que según la Ley núm. 107-13 es aquel que *“se extiende especialmente a la motivación y argumentación que debe servir de base a la entera actuación administrativa. La Administración debe actuar siempre a través de buenas decisiones administrativas que valoren objetivamente todos los intereses en juego de acuerdo con la buena gobernanza democrática”*.⁴

8. En esa línea argumentativa, de una revisión de la decisión núm. DE-036-19, esta Dirección Ejecutiva pudo constatar que efectivamente aplicó el principio de racionalidad descrito precedentemente, puesto que a lo largo de la resolución, la Dirección Ejecutiva realizó un análisis ponderado de los argumentos y documentos probatorios aportados por el en ese entonces presunto responsable, así como de los elementos de prueba recolectados por el Funcionario Instructor, con la finalidad de determinar con apego a la normativa legal vigente, la racionalidad y la lógica jurídica, si existían elementos de prueba suficientes a cargo o a descargo para retener o liberar la responsabilidad administrativa, respecto de las faltas que le habían sido imputadas a la gestora de cobros.

9. En adición, la recurrente expone que *“la decisión recurrida tiene una falta de fundamento jurídico, por violación o incorrecta aplicación de la ley en el objeto o violación de facultades reguladas”*.⁵

10. Sin embargo, de una lectura pormenorizada del recurso presentado, es notorio que la gestora de cobros, no expone en qué forma y en qué parte del cuerpo de la resolución se ha incurrido en violación o incorrecta aplicación de la ley. Por el contrario, el funcionario decisor basó y fundamentó su decisión en los criterios establecidos por el art. 110 de la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98, exponiendo lo siguiente:

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

En el caso que nos ocupa, debemos señalar que se ha cometido una sola infracción, que como bien hemos expuesto se corresponde al literal b) del artículo 107 de la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98;

Esta Dirección Ejecutiva es de criterio de que aunque no podemos hablar de reincidencia en el presente proceso, la gestora de cobros ha incumplido diversas faltas reconocidas en la Norma que regula el uso de los servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deuda, pese a recibir múltiples comunicaciones del **INDOTEL** sobre las consecuencias que acarrea no acatar las disposiciones allí contenidas; así como respecto de determinados denunciante que continúan recibiendo las llamadas, a pesar de que este órgano regulador ha advertido y ordenado el cese de las mismas;

⁴ Ley núm. 107-13, art. 3, numeral 4.

⁵ Correspondencia núm. 195513 de fecha 29 de agosto de 2019, p. 9.

Asimismo, tomando en cuenta que como elemento de evaluación para determinar el grado en el que debe sancionarse la falta cometida, resalta la repercusión social que comporta el incumplimiento, cabe resaltar, que en la especie se violentan los derechos fundamentales de las personas, pues nuestra Constitución establece el respeto a la dignidad humana, el derecho a la intimidad, la privacidad y el honor personal, 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;⁶

11. En otro orden de ideas, la **GESTIONADORA DE CREDITOS, S.A. (NOVANET DOM.)** arguye que la resolución objeto del presente recurso por ser injusta y excesiva “*debe ser revocada o modificada, y así la entidad recibir un trato digno*”.⁷

12. En lo que respecta a este argumento, esta Dirección Ejecutiva debe recordar a la recurrente que si bien es cierto que el recurso de reconsideración como todo recurso administrativo es aquella figura jurídica a través de la cual se puede obtener la revocación, reforma o sustitución del acto administrativo atacado⁸, no menos cierto es que la Administración al adoptar decisiones se basa en una serie de elementos probatorios que le llevan a concluir de ese modo y resulta lógico que mantenga su posición, salvo que le sean aportados nuevos medios probatorios⁹, lo cual no ha ocurrido en la especie.

13. Lo anterior significa, que la decisión podría ser tanto modificada como ratificada y de ser reafirmada no se incurriría en un incumplimiento del derecho a recibir un trato digno como esboza la hoy recurrente, ya que este no es más que la obligación de la Administración Pública a dar un trato cortés, cordial y tolerante al administrado, reconociendo y considerando en todo momento los derechos, libertades y cualidades inherentes a la condición humana.¹⁰

14. Precisamente, mediante la resolución núm. DE-036-19, la Dirección Ejecutiva verificó que el funcionario instructor cumplió a lo largo de todo el proceso con el respeto de los derechos que le concede la Constitución, la Ley núm. 107-13 y el Reglamento de Procedimiento Sancionador Administrativo y así lo expuso en el apartado de los hechos probados y acreditados, esbozando lo siguiente:

“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.”¹¹

⁶ Resolución núm. DE-036-19 dictada por Dirección Ejecutiva en fecha 20 de agosto de 2019, p.20.

⁷ Correspondencia núm. 195513 de fecha 29 de agosto de 2019, p. 9.

⁸ RODRÍGUEZ HUERTAS, Olivo. Derecho Administrativo dominicano y principios generales. Revista de Derecho de la Universidad de Montevideo. Uruguay, 2012, p.218.

⁹ BREWER CARÍAS, Allan. Principios del Procedimiento Administrativo en América Latina. Bogotá, Legis, 2003, p.307.

¹⁰ ARRIAGA ESCOBEDO, Raúl. Manual de derecho administrativo. México, Editorial Porrúa, 2008, p.165.

¹¹ Resolución núm. DE-036-19, p.17.

15. Cabe destacar, que la recurrente señala que *“el acto recurrido resulta contrario a las reglas de la lógica jurídica a la luz de un derecho administrativo garantista”*¹². Sin embargo, esta Dirección Ejecutiva en la resolución objeto del presente recurso, organizó su desarrollo en los literales 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) Faltas administrativas imputables; y, H) Sanción aplicable a la falta cometida, cumpliendo así con los requisitos establecidos en el art. 16.2 del Reglamento de Procedimiento Sancionador Administrativo, los cuales son a saber:

“La resolución que se dicte incluirá, además de los requisitos previstos en la Ley, la valoración de las pruebas practicadas y, especialmente, de aquellas que constituyan los fundamentos básicos de la decisión; fijará los hechos y, en su caso, la persona o personas responsables, la infracción o infracciones cometidas y la sanción o sanciones que se imponen, o bien la declaración de no existencia de infracción o responsabilidad. Las resoluciones se notificarán a las partes interesadas y podrán ser recurridas dentro de los plazos y por las vías que las leyes ponen a disposición de las partes.”

16. Por tanto, esta Dirección Ejecutiva ha podido comprobar que en el escrito depositado ante este órgano regulador, la recurrente no motiva en concreto el supuesto evidente error de derecho, ni la alegada violación a los principios del debido proceso y proporcionalidad, impugnando solo los 3 Cargos por Incumplimiento impuestos y solicitando que se reduzcan a 2 Cargos por Incumplimiento, por considerar este monto excesivo.

17. Siguiendo lo precedentemente expuesto, no se refiere en momento alguno a los criterios de graduación de las sanciones legalmente establecidos utilizados por el Director Ejecutivo en su calidad de funcionario decisor en la especie, ni presenta medios probatorios que den cuenta de que lo argüido es contrario a la realidad.

18. Siendo así, es preciso subrayar que *“la formación de la convicción del decisor, fundamentada en los parámetros de la razón, debe explicarse en la resolución que se dicte”*¹³. En efecto, según la doctrina, este principio de libre valoración de la prueba va dirigido 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 jurídica¹⁴. Justamente, la valoración de las alegaciones y las pruebas practicadas han sido el fundamento básico de la decisión objeto del recurso.

19. Finalmente, la recurrente solicita la suspensión de la resolución recurrida, *“debido a que la tan grave y excesiva suma imputada a la entidad puede causarle daños y perjuicios económicos irreparables”*¹⁵.

¹² Correspondencia núm. 195513 de fecha 29 de agosto de 2019, p. 10.

¹³ ALCUBILLA, Enrique y FERNÁNDEZ VALVERDE, Rafael. Jurisdicción contencioso- Administrativa. 3ra edición, Madrid, Grupo editorial La Ley, 2007, p. 458.

¹⁴ VÁSQUEZ SOTELO, José Luis. Responsa Iurisperitorum Digesta. 1era edición, Salamanca, ediciones de la Universidad de Salamanca, 2000, p.138.

¹⁵ Correspondencia núm. 195513 de fecha 29 de agosto de 2019., p.10.

20. En lo que respecta a esta solicitud, esta Dirección Ejecutiva debe indicar que la recurrente no explica las razones por las cuales pudiera esta sanción causarle daños y perjuicios económicos irreparables. Y cabe destacar, que el Tribunal Constitucional dominicano rechazó una solicitud de suspensión de ejecución de sentencia y una de las razones fue que en la especie el demandante *“no identifica cuáles son esos daños, ni desarrolla argumentos que corroboren la existencia de los mismos”*¹⁶.

21. De la misma manera, es imprescindible destacar lo expuesto por el Tribunal Constitucional en su sentencia número TC/0034/13, a saber:

“La suspensión de una sentencia emitida por un órgano jurisdiccional no puede verse sino como una medida muy excepcional (...), pues la eventual suspensión tiene que apoyarse en razones valederas y bien sustentadas. La motivación no puede atender de manera estricta lo puramente económico, sino que la gravedad que entrañe la ejecución de esa sentencia debe ser tal que pueda producir daños irreparables de tan apreciable magnitud que justifique la ruptura del numeral 8 del artículo 54 de la Ley No. 137- 11, que dispone: “El recurso no tiene efecto suspensivo salvo que, a petición, debidamente motivada de parte interesada, el Tribunal Constitucional disponga expresamente lo contrario”.¹⁷

22. Lo anterior, se equipara a la posibilidad de suspensión administrativa, puesto que debe fundamentar los alegados daños y perjuicios, lo cual no se desglosa en el recurso interpuesto por la gestora de cobro, lo que lleva a esta Dirección Ejecutiva a rechazar dicha solicitud.

23. Por todas las razones precedentemente expuestas, esta Dirección Ejecutiva debe rechazar el presente recurso de reconsideración y así lo hará constar en el dispositivo de la presente decisión.

24. 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.

III. Parte Dispositiva

LA DIRECCIÓN EJECUTIVA

Del **Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)**, en ejercicio de sus facultades legales y reglamentarias,

RESUELVE:

PRIMERO: DECLARAR bueno y válido, en cuanto a la forma el Recurso de Reconsideración interpuesto por ante la Dirección Ejecutiva del **INDOTEL** por la **GESTIONADORA DE CREDITOS, S.A. (NOVANET DOM.)** contra la decisión DE-036-19 emitida por la Dirección Ejecutiva en fecha 21 de agosto de 2019 por

¹⁶ República Dominicana. Sentencia del Tribunal Constitucional, núm. TC/0342/17 de fecha 27 de junio de 2017.

¹⁷ República Dominicana. Sentencia del Tribunal Constitucional, núm. TC/0034/13 de fecha 15 de marzo de 2013.

violación a la norma que regula el uso de los servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deuda.

SEGUNDO: RECHAZAR, en cuanto al fondo el presente Recurso de Reconsideración interpuesto por la **GESTIONADORA DE CREDITOS, S.A. (NOVANET DOM.)** por los motivos expuestos en el cuerpo de la presente Resolución y en consecuencia, **RATIFICA**, en todas sus partes la decisión DE-036-19 emitida por la dirección ejecutiva en fecha 21 de agosto de 2019 por violación a la norma que regula el uso de los servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deuda.

TERCERO: RECHAZA la solicitud de suspensión de la ejecución de la Resolución núm. DE-036-19, dictada por el por la Dirección Ejecutiva en fecha 21 de agosto de 2019, por las razones expuestas en el cuerpo de la presente resolución.

CUARTO: DISPONER la notificación de la presente resolución a la **GESTIONADORA DE CREDITOS, S.A. (NOVANET DOM.)**, mediante carta con acuse de recibo, así como su publicación en el portal institucional que mantiene el **INDOTEL** en la Internet.

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 primero (1º) del mes de octubre (10) del año dos mil diecinueve (2019).

Firmado:

Alberty Canela
Director Ejecutivo