

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

RESOLUCIÓN NÚM. DE-078-19

QUE DECIDE EL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR ADMINISTRATIVO SIMPLIFICADO INICIADO CONTRA LA EMPRESA TEMPLARIS, S.R.L., POR ALEGADA VIOLACIÓN A LA NORMA QUE REGULA EL USO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES PARA FINES DE COBRO DE DEUDA.

La Dirección Ejecutiva del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (**INDOTEL**) en el ejercicio de sus facultades legales y reglamentarias conferidas por la Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98, de fecha 27 de mayo de 1998, dicta la siguiente **RESOLUCIÓN:**

I.	Antecedentes	0
II.	Consideraciones de Derecho	4
	B) Tipificación de los hechos	4
	C) Medios probatorios presentados	6
	D) Alegatos de las partes en el proceso	8
	a) En cuanto a la carencia de pertinencia de los hechos en que pretende fundamentarse la acusación:	9
	b) En cuanto a las razones conceptuales que determinan el rechazo de la acusación y su absoluta futilidad e improcedencia:	10
	F) Hechos probados y acreditados	15
	G) Falta administrativa imputable y sanción aplicable	15
III.	Sobre la ejecución del acto	17
IV.	Parte Dispositiva	18

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 las prestadoras¹ a sus usuarios;

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 normativa, las empresas gestoras de crédito están sometidas a: i) respetar los horarios establecidos para realizar las gestiones de cobro; ii) limitar la cantidad de llamadas conforme a lo establecido en dicha norma; iii) desistir de llamar a los lugares de trabajo cuando se ha notificado la desautorización de las mismas a requerimiento del deudor; y, iv) realizar las verificaciones necesarias para confirmar y validar que el medio por el cual se realizarán las telecomunicaciones para estos fines se corresponde con el deudor;

3. Desde junio de 2018 hasta mayo de 2019, la Dirección de Protección al Usuario del **INDOTEL** ha sido apoderada de distintas denuncias, en las cuales se ha detectado que conforme exponen los denunciantes, la sociedad **TEMPLARIS , S.R.L.**, en el ejercicio de sus funciones como gestora de cobros de valores adeudados a sus representadas las entidades (i) Banco de Reservas de la República Dominicana y (ii) Kreditech Dominicana, de manera consuetudinaria se encuentran haciendo uso de una serie de líneas telefónicas³, por vías de las cuales: a) Han originado llamadas erróneas a los usuarios por cobro de supuestas deudas o acreencias de las cuales los denunciantes no son deudores; b) La referida gestión de cobros abarca el mecanismo de llamadas a los lugares de trabajo de los denunciantes, no obstante los usuarios haber suministrado para fines de contacto la información de sus números telefónicos móviles o los de sus respectivos domicilios o residencias y c) Han excedido además, en la cantidad de telecomunicaciones permitidas por la normativa y el horario establecido en la Norma para el uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones para fines de cobro de deudas, en violación a lo establecido en la Norma para el uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones para fines de cobro de deudas, publicada por el **Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)** en fecha 14 de septiembre de 2016;

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

- 6) denuncias en la cuales los denunciantes alegan que las llamadas que reciben son erróneas y que no les corresponden al no ser titulares de las deudas reclamadas, considerándose en consecuencia dichas llamadas como inoportunas, molestosas y perturbadoras, ocasionando al usuario una alteración de su tranquilidad".⁴

¹ Artículo 1, numeral 11, y Artículo 19, numeral 2, de la Resolución núm. 013-17 dictada por el Consejo Directivo del INDOTEL, que contiene el Reglamento para la solución de controversias entre los usuarios y las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones. .

² Resolución núm. 010-16 que aprueba la Norma que Regula el Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones para fines de Cobro de Deuda.

³ 809-732-3010, 809-262-9819, 829-420-8034, 829-521-9614 y 829-420-7974.

⁴ Acta Definitiva de Infracción, notificada en fecha 11 de septiembre de 2019 anexo a la comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0000889-19

5. Siendo así, en fecha 31 de julio de 2019, la Dirección Ejecutiva del **INDOTEL** comunicó a la gestora de cobros **TEMPLARIS S.R.L.**, el inicio de un Procedimiento Sancionador Administrativo Simplificado y la designación de la Dirección de Protección al Usuario (en lo adelante DPU) como Funcionario Instructor de dicho procedimiento, por los indicios existentes 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.153-98⁵;

6. En esa misma fecha, la funcionaria instructora, notificó a la referida gestora de cobros el Acta Inicial de Infracción⁶ instrumentada en su contra, por existir indicios razonables de haber cometido la falta descrita en el literal b) del art. 107 de la Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98, sobre uso indebido de las telecomunicaciones, así como incumplir con las disposiciones de la Resolución núm. 010-16 que regula el uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones para Fines de Cobro de Deuda;

7. Como resultado de ello, en fecha 14 de agosto de 2019, **TEMPLARIS, S.R.L.**, depositó ante el **INDOTEL** un escrito de defensa o justificativo de descargo, por medio del cual concluye de la forma siguiente⁷:

“PRIMERO: **Comprobar y declarar que Templaris, S.R.L., no violó** ninguna de las disposiciones que señala el artículo 107 de la Ley 153-98, en consecuencia RECHAZAR Y/O DESESTIMAR, el acta inicial de infracción del procedimiento sancionador administrativo simplificado GPC-0000745-19, iniciado por el órgano instructor a cargo de su Directora Carla Soriano Bautista.

SEGUNDO: Consecuentemente, ORDENAR el archivo definitivo del expediente en vista que los supuestos hechos que se le imputan no constituyen manifiestamente una infracción administrativa”.

8. Posteriormente, en fecha 21 de agosto de 2019, en apego al art. 13 del Reglamento del Procedimiento Sancionador Administrativo del **INDOTEL** le fue notificada a **TEMPLARIS, S.R.L.**, en su calidad de presunto responsable, la apertura de la Fase Probatoria del Proceso Sancionador y a dichos fines le fue otorgado un plazo de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la referida notificación, para que dicha entidad proceda a depositar sus medios probatorios⁸;

9. Al efecto de dicha comunicación, **TEMPLARIS, S.R.L.**, no procedió a depositar escrito de medios de prueba y justificativos;

10. Consecuentemente, en virtud de lo dispuesto por el artículo 22, numeral 2 del Reglamento de Procedimiento Sancionador Administrativo, en fecha 11 de septiembre de 2019, la funcionaria

⁵ Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna DE-0001898-19, recibida en fecha 31 de julio de 2019.

⁶ Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0000745-19, recibida en de fecha 31 de julio de 2019.

⁷ Corresp. 195126, recibida por el **INDOTEL** en fecha 14 de agosto de 2019.

⁸ Ver Comunicación GPC-0000815-19, recibida en fecha 21 de agosto de 2019

instructora del proceso notificó a la empresa **TEMPLARIS, S.R.L.**, el Acta Definitiva de Infracción instrumentada en su contra⁹, por medio de la cual se concluye de la siguiente manera:

Que TEMPLARIS, S.R.L., incurrió en la violación a los artículos Segundo y Tercero de la Resolución Núm. 010-16 que regula el uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones para fines de Cobro de Deudas, así como la violación de los artículos 103, literal c) y 107, literal b) de la Ley Núm. 153-98, General de Telecomunicaciones, por lo que se recomienda sancionar a dicha gestora de cobros con tres (3) Cargos por Incumplimiento, equivalentes a la suma de DOSCIENTOS NOVENTA Y TRES MIL SEISCIENTOS TREINTA Y CUATRO PESOS DOMINICANOS CON 00/100 (RD\$293,634.00)

11. A dichos fines le fue otorgado un plazo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la recepción de dicha comunicación, para que procediera a formular sus alegaciones finales ante el órgano decisorio;

12. Finalmente, en fecha 27 de septiembre de 2019, la presunta responsable **TEMPLARIS, S.R.L.** procedió a depositar su escrito contentivo¹⁰ de sus argumentos finales vinculados al proceso al cual se contrae la presente resolución, por medio del cual concluye de la manera siguiente:

“**PRIMERO:** Declarar inadmisibles y/o desestimar el Acta Definitiva de Infracción del Proceso Sancionador Administrativo, notificado mediante comunicación No. 19006352, de fecha 11 de septiembre de 2019, a requerimiento del funcionario instructor Carla Soriano, Directora de Protección al Usuario, seguido en contra de **Templaris, S.R.L.**, toda vez que los actos señalados como falta no están contemplados en la Ley;

SEGUNDO: Consecuentemente, ORDENAR el archivo definitivo del expediente en vista que los supuestos hechos que se le imputan no constituyen manifiestamente una infracción administrativa contemplada en la ley.

Más subsidiariamente y sin renuncia a nuestras conclusiones anteriores:

PRIMERO: COMPROBAR y declarar que Templaris, S.R.L., no violó ninguna de las disposiciones que señalan los artículos 103 y 107 de la Ley 153-98, en consecuencia, RECHAZAR Y/O DESESTIMAR, el acta definitiva de infracción del procedimiento sancionador administrativo simplificado, a persecución del funcionario instructor Carla Soriano Bautista.

SEGUNDO: Consecuentemente, ORDENAR el archivo definitivo del expediente en vista que los supuestos hechos que se le imputan no constituyen manifiestamente una infracción administrativa.”

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

⁹ Ver Comunicación GPC-0000889-19 recibida en fecha 11 de septiembre de 2019. Mediante la misma le fue otorgado un plazo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la recepción de dicha comunicación, para que procediera a formular sus alegaciones finales ante el órgano decisorio.

¹⁰ Ver Corresp. 196463 recibida por el INDOTEL en fecha 27 de septiembre de 2019.

II. Consideraciones de Derecho

14. Hemos estructurado este apartado en las secciones siguientes: A) Examen de la competencia de la Dirección Ejecutiva para resolver este proceso, B) Tipificación de los hechos, C) Medios probatorios presentados, D) Alegatos de las partes en el proceso, E) Valoración de las alegaciones y elementos de pruebas presentados, F) Hechos probados y acreditados, G) Falta administrativa imputable y Sanción aplicable.

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

15. En primer lugar, es necesario hacer ahínco en que la Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98, es el marco normativo mediante el cual se estructura el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), como órgano regulador de las telecomunicaciones, el cual tiene entre sus funciones elaborar reglamentos de alcance general y dictar normas de alcance particular¹¹; así como aplicar el régimen sancionador ante la comisión de faltas administrativas previstas en dicha ley y sus reglamentos.

16. En tal sentido, la 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, dictada por el Consejo Directivo del Indotel mediante Resolución núm. 010-16, en virtud de que en el ejercicio de sus funciones ha incurrido en el uso indebido de las telecomunicaciones mediante la utilización de las mismas como instrumento para perseguir el pago de deudas, lo que, de demostrarse, constituiría una violación a las disposiciones establecidas en la indicada Norma, y por tanto una acción que constituye una falta leve a la luz del artículo 107, literal b) de la Ley General de las Telecomunicaciones, núm. 153-98.

17. Visto lo anterior, además, la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98, establece que es función de la Dirección Ejecutiva del órgano regulador la de decidir la aplicación de las sanciones leves en ella previstas¹², reafirmado asimismo en el Reglamento de Procedimiento Sancionador Administrativo, al especificar que en caso de faltas leves es este órgano el competente para decidir sobre las mismas¹³.

18. Por las razones antes expuestas, esta Dirección Ejecutiva es competente para conocer y decidir el presente Procedimiento Sancionador Administrativo Simplificado del que ha sido apoderado, lo cual se hará conforme los requisitos y formalidades exigidos en la norma aplicable.

B) Tipificación de los hechos

19. Como expusimos, la Dirección Ejecutiva fue apoderada por parte de la Dirección de Protección al Usuario (DPU) del **INDOTEL** con respecto a seis (6) denuncias interpuestas en contra de **TEMPLARIS, S.R.L.**, por el presunto incumplimiento a las disposiciones contenidas en la Norma que regula el Uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro

¹¹ Ley núm. 153-98, artículo 78, literal a.

¹² *Ibidem*, literal k.

¹³ Reglamento de Procedimiento Sancionador Administrativo del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones, resolución núm. 081-17, incluidas las modificaciones de la resolución núm. 057-18, artículo 1, literal p).

de deudas, a saber: 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 deudas¹⁴, a saber:

20. El formulario de validación No. CD-11083 demuestra que el deudor procurado no es usuario de la línea telefónica fija a través de la cual lo han intentado contactar, y no obstante lo anterior, las llamadas constantemente se encuentran siendo contestadas por el titular de la línea quien ha indicado que el deudor es su sobrino, pero no vive con él, por lo que la realización de las mismas constituye un incumplimiento a las disposiciones del artículo segundo de la Resolución núm. 010-16.

21. El formulario de validación No. CD-11063 demuestra que el deudor procurado no es usuario de la línea telefónica móvil a través de la cual lo han intentado contactar, y no obstante lo anterior, las llamadas constantemente se encuentran siendo contestadas por el titular de la línea quien ha indicado que en dichas llamadas no están dirigidas a una persona en específico, por lo que la realización de las mismas constituye un incumplimiento a las disposiciones del artículo segundo de la Resolución núm. 010-16.

22. El formulario de validación No. CD-10351 demuestra que no se identifica quien es la persona del deudor solicitado, y no obstante lo anterior, las llamadas constantemente se encuentran siendo contestadas por el hijo del titular de la línea quien ha indicado que no tiene deuda alguna, por lo que la realización de las mismas constituye un incumplimiento a las disposiciones del artículo segundo de la Resolución núm. 010-16..

23. El formulario de validación No. CD-10218 demuestra que no se identifica quien es la persona del deudor solicitado, y no obstante lo anterior, las llamadas constantemente se encuentran siendo contestadas por el titular de la línea quien ha indicado que luego de revisar su historial crediticio no presenta deuda alguna, por lo que la realización de las mismas constituye un incumplimiento a las disposiciones del artículo segundo de la Resolución núm. 010-16.

24. El formulario de validación No. CD-10194 demuestra que la deudora procurada no es usuaria de la línea residencial a través de la cual la han intentado contactar, y no obstante lo anterior, las llamadas constantemente se encuentran siendo contestadas por la titular de la línea quien ha indicado que no obstante conocer a la deudora, quien es su familiar, ésta no vive con ella, por lo que la realización de las mismas constituye un incumplimiento a las disposiciones del artículo segundo de la Resolución núm. 010-16.

25. El formulario de validación No. CD-10171 demuestra que la deudora procurada no es usuaria de la línea residencial a través de la cual la han intentado contactar, y no obstante lo anterior, las llamadas constantemente se encuentran siendo contestadas por la titular de la línea quien ha indicado que no obstante conocer a la deudora, quien es su sobrina, ésta no vive con ella y además reside en el exterior, por lo que la realización de las mismas constituye un incumplimiento a las disposiciones del artículo segundo de la Resolución núm. 010-16.

26. Lo anterior, una vez sean evaluadas las pruebas y hechos presentados, si se logra comprobar las faltas imputadas, las mismas constituirían la violación al literal b) del artículo 107

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

de la Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98¹⁵, 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. Esta falta, a su vez, constituye una sanción mínima de dos (2) Cargos por Incumplimiento 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 2019¹⁶, conforme al art.109.3 de la Ley 153-98.

C) Medios probatorios presentados

27. En efecto, mediante la exposición de los *Antecedentes*, fue posible determinar que la Dirección de Protección al Usuario, en su calidad de Funcionario Instructor del presente proceso a lo largo de la Etapa Instructora recolectó una serie de pruebas con el fin de demostrar el incumplimiento de la Norma que Regula el Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones para Fines de Cobro de Deuda¹⁷, en sus artículos primero, segundo y cuarto, a saber:

- **Caso de denuncia núm.11083**

- Formulario de Validación CD-11083
- Comunicación marcada con el número del Sistema de Gestión Interna GPC-0000536-19, S.R.L., recibida por TEMPLARIS, S.R.L., en fecha 31 de mayo de 2019..
- Tráfico de llamadas entrantes.

- **Caso de denuncia núm.-11063**

- Formulario de Validación CD-11063
- Comunicación marcada con el número del Sistema de Gestión Interna GPC-0000481-19, recibida por TEMPLARIS, S.R.L., 15 de mayo de 2019.
- Tráfico de llamadas entrantes.

- **Caso de denuncia núm.10351**

- Formulario de Validación CD-10351.
- Comunicación identificada con el número del Sistema de Gestión Interna GPC-0001725-18, recibida por TEMPLARIS, S.R.L., en fecha 30 de noviembre de 2018.
- Tráfico de llamadas entrantes..

- **Caso de denuncia núm.-10218**

- Formulario de Validación CD-10218
- Comunicación identificada con el número del Sistema de Gestión Interna GPC-0001588-18, recibida por TEMPLARIS, S.R.L., en fecha 16 de octubre de 2018.
- Tráfico de llamadas entrantes.

- **Caso de denuncia núm. 10194**

- Formulario de Validación CD-10194

¹⁵ Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98 del 27 de mayo de 1998, G.O. 9983.

¹⁶ Resolución núm. 003-19 emitida por el Consejo Directivo del INDOTEL en fecha 23 de enero de 2019.

¹⁷ Resolución núm. 10-16 de fecha de fecha 14 de septiembre de 2016 dictada por el Consejo Directivo del INDOTEL.

- Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0001562-18, recibida por **TEMPLARIS, S.R.L.**, en fecha 10 de octubre de 2018.
- Tráfico de llamadas entrantes. .
- **Caso de denuncia núm. -10171**
- Formulario de Validación CD-10171
- Comunicación identificada con el número del Sistema de Gestión Interna GPC-0001504-18, recibida por **TEMPLARIS, S.R.L.** en fecha 28 de septiembre de 2018.
- Tráfico de llamadas entrantes.
- Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna DE-0001898-19, emitida por la Dirección Ejecutiva del INDOTEL, recibida por **TEMPLARIS, S.R.L.**, en fecha 31 de julio de 2019, mediante la cual se le notifica el Inicio de Procedimiento Sancionador Simplificado y la Designación de Funcionario Instructor.
- Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0000745-19, emitida por la Dirección de Protección al Usuario del INDOTEL, recibida por **TEMPLARIS S.R.L.**, en fecha 31 de julio de 2019, mediante la cual se le notifica el Acta Inicial de Infracción del Procedimiento Sancionador Administrativo Simplificado.
- Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0000815-19, recibida por **TEMPLARIS, S.R.L.**, en fecha 21 de agosto de 2019, mediante el cual le notifica la Apertura de la Fase Probatoria.
- Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0000889-19, recibida en fecha 11 de septiembre de 2019, mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario le notifica a **TEMPLARIS S.R.L.** el Acta Definitiva de Infracción.

28. Por su parte, **TEMPLARIS, S.R.L.**, presentó los siguientes medios probatorios con el interés de ser descargada de toda responsabilidad por las citadas imputaciones, a saber:

- Fotocopia del desglose de llamadas de la Sra. María Teresa Rosario, denunciante del Caso No. CD 10171.

29. Así las cosas, es menester indicar que como pudimos constatar en la *exposición de los Antecedentes*, quedó evidenciado que en diversas ocasiones este órgano regulador dio oportunidad a la presunta 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 a la presunta responsable un plazo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la recepción de dicha comunicación, a los fines de que dicha entidad depositara ante el INDOTEL los argumentos, medios y pruebas que estime pertinente en el ejercicio de su derecho de defensa¹⁸.
- Mediante la notificación de la Apertura de la Fase Probatoria del proceso, el funcionario instructor otorgó a la presunta responsable un plazo de cinco (5) días hábiles, contados

¹⁸ Comunicación núm. GPC-0000745-19, recibida en fecha 31 de julio de 2019.

a partir de la recepción de dicha comunicación, a los fines de que dicha entidad procediera a depositar sus medios probatorios¹⁹.

- Mediante la notificación del Acta Definitiva de Infracción, se le otorgó un plazo de diez (10) días hábiles, para formular ante el Órgano Decisorio del proceso sus alegaciones finales y medios probatorios.

D) Alegatos de las partes en el proceso

30. La funcionaria instructora alega en el Acta Definitiva de Infracción lo siguiente:

i) Sobre las llamadas erróneas

31. Que la Dirección de Protección al Usuario establece que se presentaron seis (6) denuncias en la cual el denunciante alega que las llamadas que recibe son erróneas y que no corresponden al titular de la deuda reclamada, considerándose dichas llamadas como inoportunas, molestosas y perturbadoras, ocasionando al usuario una alteración de su tranquilidad, en violación a las disposiciones contenidas en la Norma para el uso de los servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas en sus artículos primero, segundo y cuarto²⁰.

32. En respuesta a las anteriores imputaciones, **TEMPLARIS, S.R.L.**, presentó su escrito de defensa o justificación de descargo, que refiere a la notificación contenida en la comunicación núm. GPC-0000889-19, de fecha 11 de septiembre del presente año, respondiendo lo siguiente:

33. Al respecto la presunta responsable arguye que *“siempre que sus asesores financieros o ejecutivos de cuentas, realiza una llamada personalizada de cobros, procede a comprobar si el número de contacto pertenece al acreditado, en su defecto, en caso de no pertenecer al acreditado se procede de inmediato a indicar en nuestros sistemas de gestión de cuentas como NEGATIVO o EQUIVOCADO, a fin de no contactar nunca más al deudor en dicho número telefónico; (...) está comprometida con el respeto a la dignidad, intimidad y tranquilidad de las personas, respetando las normas establecidas en cuanto a horario, días y parámetros de verificación de la información”*²¹.

34. Sobre lo argüido en el párrafo precedente, es preciso subrayar que no estamos ante un argumento válido, tomando en consideración que la Norma para el uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones para fines de cobro de deudas, en su artículo cuarto párrafo I es sumamente clara al indicar lo siguiente: *“La entidad o gestora de cobro antes de programar un sistema automatizado, identificado como “turbo cobro”, deberá producir una telecomunicación persona-persona en la línea telefónica que se trate, con la finalidad de confirmar*²² *que efectivamente la misma continúa siendo un medio de contacto con el deudor.”*²³

¹⁹ Comunicación núm. GPC-0000815-19, recibida en fecha 21 de agosto de 2019.

²⁰ Ver páginas 1 y 2 del Acta Definitiva de Infracción del PSAS.

²¹ Corresp, 196463, recibida por el INDOTEL en fecha 27 de septiembre de 2019, página 18.

²² Subrayado nuestro.

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

35. 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 constancia²⁴, como mínimo, de los siguientes datos: nombre y apellido de la persona con quien se efectuará la verificación ordenada en el presente mandato, fecha y hora de la verificación, número de teléfono contactado y número de teléfono desde la cual se originó la telecomunicación.”²⁵

36. En ese sentido, en este tipo de casos en concreto, el presunto responsable no presentó en ninguno de ellos medios probatorios que dieran cuenta del cumplimiento de esta gestión de verificación, por el contrario, se limitan a esbozar que esos datos se obtuvieron producto de que “siendo la única manera eficaz de validación realizando la llamada al número provisto por el acreditado al momento de aportar sus datos en el formulario para la solicitud del crédito (...)”²⁶, lo que evidencia que no se respetó esta obligación definitivamente.

37. En su escrito de defensa, la presunta responsable establece las siguientes argumentaciones:

- a) En cuanto a la carencia de pertinencia de los hechos en que pretende fundamentarse la acusación:

38. La gestora de cobros, como primer argumento se refiere a que el presente proceso administrativo no debió nunca ser encaminado pues alega que no existe sustancia fáctica “interés procesal” ni razonabilidad en el contenido del expediente.

39. Luego de establecer lo anterior, la gestora de cobros fue refiriéndose a cada una de las denuncias que sirven de base para el presente proceso, argumentando en síntesis lo siguiente:

- En cuanto a los Casos de Denuncias marcados con los números **10351 y 10218**, establece que el deudor vive junto a su padre, ambos denuncian y que las dos denuncias se refieren al número 809-562-5115. Aduce además que, el deudor en su denuncia indica que revisó su historial crediticio y no presenta deuda. La gestora de cobros indica que está apoderada de una deuda que tiene el deudor con Línea 24 y que al vivir junto a su padre es necesario colocar las llamadas a la línea fija, con lo que no viola disposición del INDOTEL.
- En cuanto al Caso de Denuncia marcado con el número **10171**, la gestora de cobros indica que la usuaria nunca aportó tráfico de llamadas, pues lo que depositó es un documento ilegible y con dicha condición, ese documento no puede admitirse como prueba y no puede condenarse a la gestora de cobros con un documento ilegible.
- Con relación a la Denuncia marcada con el número **11083**, la gestora de cobros alega que la línea se encuentra a nombre del deudor procurado y que en la misma Acta Definitiva se establece dicho aspecto.
- En lo que respecta al Caso de Denuncia marcado con el número **11063**, la gestora de cobros indica que el deudor escapa de la verdad al indicar que está recibiendo llamadas desde las 7:00 A.M. hasta las 10:00 P.M., y que es un deudor con el cual nunca ha podido conversar. Que además no puede realizar llamadas en

²⁴ Subrayado nuestro.

²⁵ Resolución núm. 010-16, párrafo I, artículo cuarto.

²⁶ Escrito de defensa y depósito de pruebas, p. 6.

horario indicado, ya que a las 10:00 P.M. las oficinas se encuentran cerradas. Que además, el deudor facilitó el número de contacto donde se están realizando las llamadas, por lo que no son erróneas.

- Y por último, en cuanto al Caso de Denuncia marcado con el número **10194**, la gestora de cobros establece que ha estado llamando a la deudora reconocida con lo que no viola disposición reglamentaria del **INDOTEL**.

b) En cuanto a las razones conceptuales que determinan el rechazo de la acusación y su absoluta futilidad e improcedencia:

40. Con relación a este aspecto, la gestora de cobros indica que el expediente en todo caso debe ser anulado, archivado definitivamente o rechazado por una de las siguientes razones principales: 1) Principio de Proporcionalidad: Que someterla a un proceso sancionador sobre una base fáctica tan exigua, deviene en violador a dicho principio; 2) Principio de Racionalidad: La Administración debe siempre actuar de manera objetiva para velar por la buena gobernanza democrática; 3) Principio de Relevancia: Con relación a este principio, la gestora de cobros alega que los aspectos en los cuales se basa la presente acusación son de una escasa consideración; 4) A lo imposible nadie está obligado; 5) Escasa lesividad de los hechos: En cuanto a este aspecto, indica que nunca realizó más llamadas de las permitidas ni llamó fuera del horario establecido; 6) Ausencia de dolo o imprudencia; 7) Proscripción del formalismo jurídico; y por último, 8) Actitud de Templaris: acatamiento de los requerimientos del INDOTEL: La gestora de cobros alega que siempre ha acatado y cumplido con lo que el órgano regulador le ordena, dando cumplimiento a la regulación del sector en la especie;

E) Valoración de las alegaciones presentadas por el presunto responsable

41. Es menester que esta Dirección Ejecutiva proceda a valorar lo expuesto por el presunto responsable en su escrito de defensa o justificativo de descargo, con relación a la comisión del ilícito administrativo que se le imputa, y habiendo establecido que la gestora de cobros ha adoptado medidas para no incurrir nueva vez en la violación a la norma sobre el uso de las telecomunicaciones para el cobro de la deuda.

42. 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*"²⁷. 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 jurídica²⁸.

43. En efecto, lo anterior exige de esta Dirección Ejecutiva garantizar el derecho al ejercicio efectivo de la defensa y contradicción en todo procedimiento, prerrogativas consagradas en la ley núm. 107-13²⁹ y que significan "*la necesaria confrontación de criterios que debe existir antes*

²⁷ ALCUBILLA, Enrique y FERNÁNDEZ VALVERDE, Rafael. Jurisdicción contencioso- Administrativa. 3ra edición, Madrid, Grupo editorial La Ley, 2007, p. 458.

²⁸ VÁSQUEZ SOTELO, José Luis. Responsa Iurisperitorum Digesta. 1era edición, Salamanca, ediciones de la Universidad de Salamanca, 2000, p.138.

²⁹ Ley núm. 107-13, art. 3, principio 22.

*de que la Administración decida, entre la Administración y los administrados e incluso, en muchos casos, entre varios administrados*³⁰.

44. 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.

45. Ciertamente, en la especie, por tratarse de materia de procedimiento sancionador administrativo, dentro de la estructura de la resolución *“debe incluirse la valoración de las pruebas practicadas, cuando pueda constituir el fundamento básico de la decisión que se adopte en el procedimiento, por ser pieza imprescindible para la valoración de los hechos”*³¹.

46. Por tanto, siguiendo la misma línea en la que se desarrolló el “Escrito de Defensa y depósito de pruebas”, procede que a 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 la **TEMPLARIS, S.R.L.**, por la Dirección de Protección al Usuario.

47. Por otro lado, la gestora de cobros ha realizado sus argumentaciones contestando cada una de las denuncias que sirven de base para el presente procedimiento sancionador. Y es de suma importancia, para la buena y efectiva toma de decisión, analizar cada uno de los argumentos que aduce.

48. Con relación a los Casos de Denuncias núm. **10218 y 10351**, alega que el deudor vive con su padre, que tiene una deuda con la compañía Línea 24 y que al ser un número fijo, las llamadas deben ser programadas allí, y ser teléfono de contacto, las llamadas no son erróneas.

49. En este particular, debemos esclarecer puntos cruciales. En primer lugar, hacen mención del lazo de parentesco entre el supuesto deudor y el titular de la línea y que el primero aportó como número de contacto el que se utiliza para llamarle, que pertenece a su padre. Sin embargo, lo antes expuesto resulta improcedente, ya que el artículo segundo de la Norma, acerca de las líneas telefónicas a las cuales se pueden realizar telecomunicaciones con fines de cobro de deudas dispone que *“la realización y/o programación de telecomunicaciones para fines de gestión de cobro de deuda sólo podrán ser efectuadas a líneas telefónicas en las que se constate*

³⁰ BREWER-CARÍAS, Allan R., Principios del procedimiento administrativo en América Latina, Legis Ediciones, S. A., Primera Edición, 2003, p. 262.

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

*que el deudor es usuario de la línea*³² y en ningún momento establece excepciones por vínculos de familiaridad, lo que demuestra que carece de importancia que el deudor sea hijo del titular de la línea.

50. De igual modo, como otro argumento sobre los casos arriba indicados, la gestora de cobros alega que se encuentra realizando gestión de cobros de un cliente, la empresa Línea 24, por concepto de una deuda que posee el supuesto deudor. Con relación a este hecho, **TEMPLARIS, S.R.L.**, no aportó ningún medio de prueba que establezca como mínimo que la empresa Línea 24 es su cliente y que tiene un crédito por cobrar al usuario.

51. En lo relacionado con el Caso de Denuncia núm. **10171**, realizado por la usuaria, la gestora de cobros alega que la misma aporta un documento ilegible de tráfico de llamadas. Además están llamando a otra usuaria, quien es sobrina de la titular, pero no vive con ella y se encuentra en el exterior del país. Además indica la gestora de cobros que representan a la empresa Kreditech Dominicana. Sin embargo, la usuaria sí aportó en el expediente un tráfico de llamadas legibles, por lo que puede ser asumido como prueba por esta Dirección Ejecutiva. Además la gestora de cobros no ha podido establecer relación de cliente con la empresa antes indica ni ha aportado prueba alguna sobre relación acreedor deudor.

52. En lo que tiene que ver con el Caso de Denuncia núm. **11083**, la gestora de cobros establece que la línea se encuentra a nombre del deudor procurado. Dicho argumento escapa de la verdad, ya que se pudo demostrar que la línea telefónica en la cual se están programando las llamadas pertenece otra persona, quien es el usuario que denuncia y es tío del deudor.

53. Constituye un hecho probado que el titular de la línea ha indicado que el deudor no vive con él y que no le sirvió como garante, lo que significa que la gestora de cobros tenía pleno conocimiento de dicha situación. Y que además, el señor es el titular de la línea receptora de las llamadas y no su sobrino (quien ha contraído la deuda) y en ese sentido las llamadas realizadas son erróneas y dicho accionar por parte de **TEMPLARIS, S.R.L.**, deviene en violador del artículo segundo de la Normativa en materia de turbo cobros transcrito precedentemente. Además de acuerdo al desglose de llamadas queda evidenciado que las líneas que originaban las llamadas son propiedad de **TEMPLARIS, S.R.L.**, pues así consta dicho documento que recibió este órgano regulador por parte de la Compañía Dominicana de Teléfonos en fecha 21 de mayo de 2019³³;

54. Con relación al Caso de Denuncia núm. **11063**, la gestora de cobros alega que el deudor facilitó el número de contacto y que además actúa de acuerdo a una solicitud de su cliente Banco de Reservas de la República Dominicana. En ese sentido, el usuario al momento de elevar su denuncia indica que no tiene deuda con ninguna institución y es un deber por parte de **TEMPLARIS, S.R.L.**, establecer la relación para representar a dicho banco y también la relación acreedor – deudor entre el Banreservas y el supuesto deudor, lo cual no ha quedado probado por parte de dicha gestora de cobros;

³² Resolución 019-16 aprobada por el Consejo Directivo del INDOTEL en fecha 07 de diciembre de 2016, que modifica el artículo segundo de la “Norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas”, aprobada mediante resolución núm. 010-16, de fecha 18 de febrero de 2016.

³³ Desglose de llamadas del cliente José Ramón Almonte Pérez, por la Compañía Dominicana de Teléfonos (CLARO) de fecha 21 de mayo de 2019, anexo al caso de denuncia identificado con el número 11083.

55. Y por último, con relación a los Casos de Denuncias, con relación al núm. **10194**, la gestora de cobros argumenta que la línea pertenece a la deudora solicitada. Lo anterior, ha podido ser desmentido por el desglose de llamadas aportado por la prestadora Altice vía la usuaria de fecha 06 de octubre de 2018³⁴, y la misma prestadora indicó que la línea se encuentra a nombre de la usuaria denunciante, no de la supuesta deudora;

56. En adición, para la correcta ponderación de los argumentos dados por la gestora de cobros contra varias de las denuncias³⁵ que anteceden, y que sirven de base para el presente procedimiento sancionador administrativo, es de suma importancia resaltar lo establecido por el artículo 1134 del Código Civil de la República Dominicana, el cual dispone que “*acuerdo entre las partes legalmente formado hace ley entre quienes los han firmado*” y en la especie, no cabe dudas de que los usuarios de las líneas receptoras, no podían recibir estas telecomunicaciones de cobro de deuda dirigidas a un pariente, ya que ellos no ha formado parte de esta relación contractual;

57. A los fines de analizar los argumentos expuestos por la presunta responsable con relación de las razones conceptuales que determinan el rechazo, en primer lugar, la presunta responsable establece que con los hechos que pueden verse en las denuncias, de ser acogidos por el órgano decisorio, se violaría con ello el Principio de Proporcionalidad, lo cual entendemos que escapa a la verdad por lo establecido en los párrafos anteriores;

58. Queda establecido que el **INDOTEL** con su actuación en este proceso está cumpliendo con el principio de racionalidad, ya que se está basando en los hechos y en el derecho, para de forma objetiva decidir sobre el mismo, contrario a lo que argumenta **TEMPLARIS Cobranzas, S.R.L.**;

59. Por otro lado, en cuanto a lo afirmado por la presunta responsable de que los aspectos de la presente acusación son de escasa consideración, esta Dirección Ejecutiva entiende que muy por el contrario, los hechos constituyen faltas a la Ley General de Telecomunicaciones y a la Resolución 010-16, por lo que entiende que sí se respeta lo establecido en el principio de relevancia;

60. La empresa **TEMPLARIS, S.R.L.**, alega además que “a lo imposible nadie está obligado”, pero este argumento también resulta carente de toda base legal en el caso que nos ocupa, ya que como gestora de cobros es su obligación acatar la regulación en la materia y verificar previamente la titularidad de las líneas en las cuales se programen las llamadas, lo cual ha quedado demostrado que no hizo en los hechos que se le imputan;

61. En lo que respecta al alegato de que hay una escasa lesividad de los hechos, la gestora de cobros se olvida de que el simple hecho de programar llamadas o realizar llamadas a líneas telefónicas violentando uno de los aspectos señalados en la Resolución núm. 010-16, como ha quedado demostrado, resulta lesivo a los usuarios;

³⁴ Desglose de llamadas de la cliente Cristina Alarcón, por la prestadora Altice en fecha 06 de octubre de 2018, anexo al caso de denuncia identificado con el número 10194.

³⁵ Casos de Denuncias marcados con los números 10171, 10194, 10218, 10351 y 11083.

62. Con relación a la aducida ausencia de dolo o imprudencia, gestionar llamadas o realizarlas luego que el usuario le indique que no es el deudor, o incluso luego de recibir la notificación por parte del **INDOTEL**, queda demostrado sin mayor análisis que **TEMPLARIS, S.R.L.**, ha actuado con imprudencia en su accionar;

63. En cuanto al alegato de la proscripción del formalismo jurídico alegado por la presunta responsable, esta Dirección Ejecutiva entiende que no aplica en la presente acusación dicho argumento ya que no es la intención del **INDOTEL** encaminarse a formalismos jurídicos con tal de llevar a cabo el presente proceso, sino más bien respetar el debido proceso dentro del Procedimiento Sancionador Administrativo Simplificado;

64. Cabe destacar, que la gestora de cobros en varias ocasiones indicó que desde el mismo momento en que fue de su conocimiento las denuncias, fueron suspendidas las llamadas, pero sorprendentemente no aportaron medios probatorios que sustentaran este alegato, mediante el desglose de llamadas;

65. En ese tenor, es oportuno resaltar que si bien es cierto que el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), como Administración Pública, *“de oficio, deberá recabar todas las pruebas necesarias para adoptar la mejor decisión, en resguardo del derecho de los interesados”*³⁶, según la Ley núm. 107-13 sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, no menos cierto es que *“el principio de buena fe en la vertiente procesal puede matizar, intensificar o alterar la regla general sobre distribución de la carga de la prueba, en aquellos casos en que para una de las partes resulta más fácil acreditar el dato”*³⁷;

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

67. Por el contrario, esta Dirección Ejecutiva, pudo verificar que por ejemplo, en el Caso de Denuncia marcado con el núm. **10351**, el denunciante señor Jhonny Padilla reiteró su denuncia, lo cual nos permite concluir, que **TEMPLARIS, S.R.L.**, luego de tener conocimiento del ilícito continuaba realizando las llamadas;

68. Finalmente, siguiendo la misma línea argumentativa, corresponde subrayar que si la gestora de cobros indica que a medida que tenía conocimientos del incumplimiento dejaba sin

³⁶ Ley núm. 107-13, art. 26.

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

efecto las llamadas, nos llama la atención que continuara incumpliendo con otros denunciantes, pues como podemos observar, las denuncias datan de diversos meses del año, específicamente entre el 26 de septiembre de 2018 y el 16 de mayo de 2019, por lo que con una sola denuncia bastaba para que la presunta responsable tuviera conocimientos de sus obligaciones, siendo diligente en tomar las medidas oportunas para evitar la reproducción de los casos;

F) Hechos probados y acreditados

69. Del análisis de los hechos, elementos de prueba y argumentos descritos, aportados por la Funcionaria Instructora y por **TEMPLARIS, S.R.L.**, en su calidad de presunta responsable, esta Dirección Ejecutiva ha podido acreditar lo siguiente:

- La Dirección de Protección al Usuario del **INDOTEL** ha recibido 06 denuncias contra la gestora de cobros **TEMPLARIS, S.R.L.**, desde el 26 de septiembre de 2018 y 16 de mayo de 2019, por concepto de llamadas erróneas a usuarios que no son los deudores.
- Los denunciantes aportaron distintos medios probatorios, tales como los reportes de llamadas, en los que se demostró la realización de las llamadas por parte de líneas telefónicas propias de **TEMPLARIS, S.R.L.**, a los usuarios en franco incumplimiento a la Norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas, aprobada mediante resolución núm. 010-16.
- La Dirección de Protección al Usuario, en su calidad de Funcionaria Instructora, aportó mediante los formularios de validación de caso, la constatación a través de sus soportes en las distintas prestadoras, los titulares de las líneas telefónicas denunciadas, comprobando que los números desde donde se originan las llamadas pertenecen a la gestora de cobros, así como que la titularidad de los números telefónicos receptores de las llamadas pertenece a los denunciantes.
- La Funcionaria Instructora notificó la comisión de los hechos y advirtió del posible inicio del Proceso Sancionador Administrativo en contra de la gestora de cobros.
- La Dirección de Protección al Usuario cumplió con el debido proceso en el presente Procedimiento Administrativo Sancionador Simplificado, notificando en los plazos correspondientes el inicio de un proceso sancionador simplificado, el Acta Inicial de Infracción, el Acta de Apertura de Fase Probatoria y el Acta Definitiva de Infracción.
- Que la gestora de cobros ha contado con un plazo razonable para aportar sus medios de defensa y elementos probatorios.
- Que **TEMPLARIS, S.R.L.**, refutó y no reconoció en su denominado Escrito de Defensa, la comisión de los hechos, y de haber violentado excusó su accionar responsabilizando a los deudores de otorgarle esos números telefónicos.
- Que **TEMPLARIS, S.R.L.**, no aportó pruebas que demostraran sus argumentos de defensa, con excepción de sus Escritos de Defensas mencionados en la presente resolución, y fotocopia ilegible del tráfico de llamadas del Caso de Denuncia núm. 10171.

G) Falta administrativa imputable y sanción aplicable

70. Conforme con lo expuesto anteriormente, se comprueba que la gestora de cobros **TEMPLARIS, S.R.L.**, ha incumplido con los artículos primero, segundo y cuarto de la Norma, con respecto a su obligación de verificación de la titularidad del deudor sobre la línea telefónica previo al establecimiento de estas llamadas para cobros de deudas. En ese mismo orden de

ideas, y vistas las seis (6) denuncias en contra de la presunta responsable 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.

71. Siguiendo esta línea argumentativa, las faltas consideradas leves son sancionadas con un mínimo de dos (2) cargos por incumplimiento y un máximo de diez (10), conforme con el artículo 109.3 de la Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98.

72. Asimismo, como ha sido señalado anteriormente, se establecen criterios de graduación que han servido a la Dirección Ejecutiva definir, caso por caso, la falta aplicable. Así las cosas, ya la Dirección Ejecutiva se refirió al tema en decisiones anteriores, considerando los criterios dados por el artículo 110 de la Ley General de Telecomunicaciones como elementos de graduación de la falta, a saber: a) el número de infracciones cometidas; b) la reincidencia; y, c) la repercusión social de las mismas³⁸.

73. Esta Dirección Ejecutiva es de criterio 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.

74. 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 personal³⁹, los cuales sin duda alguna se ven afectados cuando se producen llamadas excesivas y llamadas erróneas a personas vinculadas directa o indirectamente con los deudores.

75. Por todas las razones antes expuestas, esta Dirección Ejecutiva acoge la recomendación de la Dirección de Protección al Usuario, Funcionaria Instructora del presente proceso, de sancionar con tres (3) Cargos por Incumplimiento a **TEMPLARIS Cobranzas, S.R.L.**, lo cual equivale a **DOSCIENTOS NOVENTA Y TRES MIL SEISCIENTOS TREINTA Y CUATRO PESOS DOMINICANOS CON 00/100 (RD\$293,634.00)**, ya que la última actualización de cargo por incumplimiento al 2019 es de noventa y siete mil ochocientos setenta y ocho pesos dominicanos, aprobados mediante la Resolución núm. 003-19 emitida por el Consejo Directivo en fecha 23 de enero de 2019.

76. 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;

³⁸ Como estableció la Dirección Ejecutiva en sus resoluciones DE-050-19, DE-049-19, DE-048-19, DE-047-19, DE-046-19, DE-045-19, DE-044-19 y DE-036-19, emitidas en fecha 21 de agosto de 2019, respectivamente, que deciden el Procedimiento Sancionador Administrativo Simplificado, iniciado en contra de las gestoras de crédito.

³⁹ Constitución de la República Dominicana. Artículos 8 y 44.

- 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. La Resolución No. 060-19, emitida por el Consejo Directivo del **INDOTEL** en fecha 14 de agosto de 2019, mediante la cual designa un Nuevo Director Ejecutivo del **INDOTEL**;
- j. Los casos de denuncia identificadas con los números 10171, 10194, 10218, 10351, 11063 y 11083 y cada una de las piezas que acompañan esos casos;
- k. Acta Inicial de Infracción, Apertura de Fase Probatoria y Acta Definitiva de Infracción contra **TEMPLARIS Cobranzas, S.R.L.**;
- l. Los Escritos de Defensa recibidos en fechas 14 de agosto de 2019 (respuesta al Acta Inicial) y 27 de septiembre de 2019 (respuesta al Acta Definitiva);
- m. Las demás piezas que integran el expediente conformado en ocasión de la referida solicitud de confidencialidad.

III. Sobre la ejecución del acto

77. Ya esta Dirección Ejecutiva ha expuesto y reconocido la posibilidad de garantizar la ejecutoriedad del acto administrativo que dicta ante la posible reticencia del presunto responsable en cumplir la decisión, atendiendo al artículo 99 de la Ley 153-98 y el artículo 138 de la Constitución en relación a la no demora en la aplicación del mismo, y de serlo, debe arrastrar unos efectos que equilibren dicha dilación.

78. Como ha sido ya reconocido de conformidad al artículo 109.4 de la Ley General de Telecomunicaciones *“el 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.

79. Por consiguiente, como ya ha sido criterio asumido por este órgano en su rol decisor, en la parte dispositiva de la presente resolución se 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.

80. La medida precautoria que acompaña la sanción interpuesta se encuentra dentro de los rangos legales establecidos para la sanción de las infracciones leves; y sólo aplicaría en caso de que **TEMPLARIS, S.R.L.**, deliberadamente continúe incumpliendo la Decisión, perpetuando la conducta que dio origen al presente procedimiento sancionador administrativo, en violación del artículo 99 de la Ley.

81. 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 **TEMPLARIS Cobranzas, S.R.L.**, 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 **TEMPLARIS Cobranzas, S.R.L.**, **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, segundo y cuarto de la Norma que regula el uso de los servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deuda.

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

CUARTO: DISPONER que el pago de la suma anteriormente indicada deberá realizarse en manos del **INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES, (INDOTEL)**, en las oficinas del órgano regulador, ubicadas

el Edificio Osiris, sito en la Avenida Abraham Lincoln No. 962, de esta ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional.

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

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

Así ha sido aprobada y firmada por mí la presente Resolución, en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, hoy día veinticuatro (24) del mes de octubre del año dos mil diecinueve (2019).

Firmado:

Ing. Alberty Canela
Director Ejecutivo