

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

**RESOLUCIÓN NÚM. DE-079-19**

**QUE DECIDE EL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR ADMINISTRATIVO SIMPLIFICADO INICIADO CONTRA LA EMPRESA WIND TELECOM, S.A., 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:**

-----

I.	Antecedentes	0
II.	Consideraciones de Derecho	3
	A) Examen de la competencia de la Dirección Ejecutiva para resolver este procedimiento	3
	B) Tipificación de los hechos	4
	C) Medios probatorios recolectados por el funcionario instructor	5
	D) Alegatos y elementos de prueba aportados por el presunto responsable	7
	<i>i) Alegatos del presunto responsable</i>	8
	<i>ii) Pruebas presentadas por el presunto responsable</i>	8
	E) Valoración de las alegaciones y elementos de prueba presentados	9
	<i>i) Sobre las llamadas erróneas</i>	10
	<i>ii) Otros alegatos</i>	11
	F) Hechos probados y acreditados	12
	G) Falta administrativas imputables	12
	H) Sanción aplicable a la falta cometida	13
III.	Sobre la ejecución del acto	16
IV.	Parte Dispositiva	18

**I. Antecedentes**

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

inconformidad con los servicios brindados por la prestadora<sup>1</sup>.usuario en razón de la violación de sus derechos o por inconformidad con los servicios brindados por la prestadora<sup>2</sup>;

2. En vista de ello, es la encargada de recibir las distintas denuncias y reclamaciones presentadas por los usuarios del servicio público de telecomunicaciones, entre ellas, las relativas a las telecomunicaciones generadas tendentes a la gestión de cobros, contenidas en la Norma que Regula el Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones para fines de Cobro de Deuda. Como resultado de esta Norma, las gestoras de crédito están sometidas a: i) respetar los horarios establecidos para realizar las gestiones de cobro; ii) limitar la cantidad de llamadas conforme a lo establecido en dicha norma; iii) desistir de llamar a los lugares de trabajo cuando se ha notificado la desautorización de las mismas a requerimiento del deudor; y, iv) realizar las verificaciones necesarias para confirmar y validar que el medio por el cual se realizarán las telecomunicaciones para estos fines se corresponde con el deudor<sup>3</sup>;

3. Entre el período comprendido desde agosto 2018 a marzo 2019, la Dirección de Protección al Usuario de este órgano regulador ha sido apoderada de distintas denuncias, en las cuales se ha detectado que conforme exponen los denunciantes, la sociedad **WIND TELECOM, S.A.**, entidad de servicios de Telecomunicaciones, actuando en su propio nombre, de manera consuetudinaria, en el ejercicio de sus funciones como prestadora de servicios, se encuentra realizando cobros de valores adeudados haciendo uso de líneas telefónicas<sup>4</sup>, para originar llamadas erróneas a los usuarios por cobro de supuestas deudas o acreencias de las cuales los denunciantes no son deudores; la referida gestión 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 de los de sus respectivos domicilios o residencias. Habiendo 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 publicada por el **Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)** en fecha 14 de septiembre de 2016<sup>5</sup>;

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

---

<sup>1</sup> Artículo 1, numeral 11, y Artículo 19, numeral 2, de la Resolución núm. 081-17 dictada por el Consejo Directivo del INDOTEL, que regula el Proceso Sancionador Administrativo.

<sup>2</sup> Artículo 1, numeral 11, y Artículo 19, numeral 2, de la Resolución núm. 081-17 dictada por el Consejo Directivo del INDOTEL, que regula el Proceso Sancionador Administrativo.

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

<sup>4</sup> 809-200-3000 y 829-946-3000, entre otros.

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

<sup>6</sup> “(...) y para las faltas leves el Funcionario Instructor será el funcionario u órgano a quien la Dirección Ejecutiva designe”. Vid. Reglamento de PSA, art.8.1.

<sup>7</sup> Vale resaltar que la Resolución núm. 027-19, emitida por el Consejo Directivo del INDOTEL en fecha 16 de abril de 2019, mediante la cual designa al Director Jurídico y transfiere de manera temporal las funciones y competencia del Director Ejecutivo al Director Jurídico, ejercidas por un servidor.

Administrativo, núm. 107-13 (en lo adelante “Ley 107-13”)<sup>8</sup>, consistente en que se encomienden a funcionarios distintos;

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

“-3 denuncias en la cual el denunciante alega que las llamadas que recibe son erróneas y que no corresponde al titular de la deuda reclamada, considerándose dichas llamadas como inoportunas, molestosas y perturbadoras, ocasionando al usuario una alteración de su tranquilidad”.<sup>9</sup>

6. Así las cosas, en fecha 31 de julio de 2019, la Dirección Ejecutiva del **INDOTEL** comunicó a la prestadora **WIND TELECOM, S.A.**, el inicio de un Procedimiento Sancionador Administrativo Simplificado y la designación de la Dirección de Protección al Usuario (DPU) como Funcionario Instructor del presente procedimiento, por los indicios existentes de haber cometido varias conductas descritas en la Norma que Regula el Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones para Fines de Cobro de Deuda, tipificadas como una falta leve a la Ley General de Telecomunicaciones, núm.153-98<sup>10</sup>;

7. En esa misma fecha, la DPU, en su calidad de Funcionario Instructor notificó a la gestora de cobros el Acta Inicial de Infracción en su contra, por motivo de los indicios existentes de violación al literal b) del art. 107 de la Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98, sobre uso indebido de las telecomunicaciones<sup>11</sup>. Posteriormente, en fecha 21 de agosto de 2019, la Funcionaria Instructora de este Procedimiento Sancionador Administrativo Simplificado, notifica a la sociedad que figura como presunto responsable, la apertura de la Fase Probatoria, en apego al art. 13 del Reglamento del Procedimiento Sancionador Administrativo del **INDOTEL**<sup>12</sup>;

8. Finalmente, en fecha 11 de septiembre de 2019, la DPU notificó a la empresa **WIND TELECOM, S.A.**, el Acta Definitiva de Infracción en su contra, por existir indicios razonables de haber cometido la falta descrita en párrafos precedentes.<sup>13</sup> Como resultado de esto, dicha empresa depositó su escrito de defensa requiriendo lo siguiente:

“...cuando nos llaman indicando que no le sigamos llamando porque no conocen al cliente, son excluidos del sistema para el cese de las llamadas. (...)

---

<sup>8</sup> Ley sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, núm. 107-13, del 24 de julio de 2013, G. O. No. 10722 del 8 de agosto de 2013, artículo 42, numeral 1.

<sup>9</sup> Vid. Acta Definitiva de Infracción, anexo a la comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0000888-19 recibida en fecha 11 de septiembre de 2019, p.2.

<sup>10</sup> Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna DE-0001897-19 de fecha 31 de julio de 2019 emitida por la Dirección Ejecutiva del **INDOTEL**, recibida en fecha 31 de julio de 2019.

<sup>11</sup> Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0000744-19 de fecha 31 de julio de 2019, recibida en fecha 31 de julio de 2019.

<sup>12</sup> Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0000806-19 de fecha 21 de agosto de 2019, recibida en fecha 21 de agosto de 2019.

<sup>13</sup> Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0000888-19 recibida en fecha 11 de septiembre de 2019.

Con miras a que no se repitan estas situaciones en donde se vieron afectados la tranquilidad de algunos clientes, hemos retroalimentado el equipo de Gestión de Créditos, refrescándoles los días y horarios permitidos para hacer llamadas acorde lo establecido en la resolución”.<sup>14</sup>

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

10. Que en fecha 03 de septiembre de 2019<sup>15</sup>, la Dirección Ejecutiva le notificó a **WIND TELECOM, S.A.**, la Nueva Designación del Funcionario Decisor en el PSA, aclarando que se mantienen inmutables todos los demás efectos jurídicos derivados del contenido del procedimiento sancionador administrativo simplificado;

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

## **II. Consideraciones de Derecho**

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

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

13. A los fines de garantizar un adecuado orden procesal en el conocimiento de la especie, procede que esta Dirección Ejecutiva, como órgano administrativo apoderado para decidir un Procedimiento Sancionador Administrativo Simplificado contra la empresa **WIND TELECOM, S.A.**, 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;

14. 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

---

<sup>14</sup> Correspondencia identificada con el número 195632 de fecha 02 de septiembre de 2019, contentiva del Escrito de Defensa de WIND TELECOM, S.A., con relación al Acta Inicial de Procedimiento Sancionador Administrativo.

<sup>15</sup> Comunicación identificada con el número DE-0002280-19 recibida por WIND TELECOM, S.A. en fecha 05 de septiembre de 2019 y firmada por el Director Ejecutivo del INDOTEL, Ing. Albery Canela

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*”;

15. 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*”<sup>16</sup>. Dicho de otro modo, el Órgano Decisorio en el caso de las faltas tipificadas como leves, será el Director Ejecutivo del **INDOTEL**<sup>17</sup>;

16. Cabe destacar, que tal como se expuso en los *antecedentes de hecho*, la prestadora ha sido acusada de presuntamente vulnerar la *Norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas*, lo que, de demostrarse, constituiría una falta leve a la luz de la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98;

17. 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*

18. Como expusimos, la Dirección Ejecutiva se encuentra apoderada para conocer un Procedimiento Sancionador Administrativo Simplificado contra **WIND TELECOM, S.A.**, motivado en el presunto incumplimiento por parte de esa gestora de cobros de diversas disposiciones contenidas en la Norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas<sup>18</sup>, a saber:

- “Artículo Primero, sobre el horario de realización y cantidad de telecomunicaciones permitidas con fines de cobros de deudas. Este se refiere al intervalo de tiempo que debe transcurrir entre una y otra telecomunicación que no debe ser menor de 30 minutos; así como la programación de más de 5 telecomunicaciones por día fuera del periodo comprendido entre 7:00 a.m. y 8:00 p.m. y sábados en horario comprendido entre 9:00 a.m. y 1:00 p.m.
- Artículo Segundo, sobre las líneas telefónicas a las cuales se les pueden realizar telecomunicaciones con fines de cobros de deudas. Las llamadas solo podrán ser efectuadas a líneas telefónicas en las que se constate que el deudor es usuario de la línea; llamadas a líneas comerciales cuando se trate de una deuda contraída por el negocio o comercio o en casos en los que la línea telefónica comercial o del lugar de trabajo se encuentren registradas a nombre del usuario a quien estén dirigidas las llamadas de gestión de cobro. Podrá realizar 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.
- Párrafo I del Artículo Segundo: Podrá realizarse las telecomunicaciones para fines de gestión de cobro de deuda a líneas comerciales cuando se trate de una deuda contraída por el negocio o

---

<sup>16</sup> Ley núm.153-98, artículo 87, literal c).

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

<sup>18</sup> Resolución núm. 010-16 del 14 de septiembre de 2016.

comercio o en casos en los que la línea telefónica comercial o del lugar de trabajo se encuentren registradas a nombre del usuario a quien estén dirigidas las llamadas de gestión de cobro.

- Párrafo II del Artículo Segundo: 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.
- Artículo Cuarto, sobre obligación de verificación: la empresa o entidad que efectúe gestión de cobro antes de realizar o programar las telecomunicaciones, tiene la obligación de 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. En el caso de una cuenta o línea residencial, se deberá confirmar que la misma se encuentra habilitada en la residencia del deudor destinatario. En el caso de líneas móviles, se deberá confirmar que la misma sea utilizada por el deudor o destinatario o que se encuentre a nombre de éste.
- Ordinal Segundo de la parte dispositiva de la Resolución No. 010-16, que aprueba la indicada Norma, mediante el cual el Consejo Directivo del INDOTEL declaró como un uso indebido de las telecomunicaciones, cualquier violación a las disposiciones contenidas en la referida normativa conforme a las disposiciones de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, por lo que de comprobarse dicha actuación se corresponde a una falta leve<sup>19</sup>.

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

### C) Medios probatorios recolectados por el funcionario instructor

20. 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*

---

<sup>19</sup> Acta Inicial de Infracción para apertura de Proceso Sancionador Administrativo, páginas 2-3.

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

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

*existencia o no de conductas o hechos susceptibles de ser sancionados como ilícitos administrativos, su exacta calificación jurídica y la imposición de las sanciones aplicables, la cual finaliza con la notificación del Acta Definitiva de Infracción*<sup>22</sup>;

21. En efecto, mediante la exposición de los *Antecedentes*, fue posible determinar que la Dirección de Protección al Usuario, en su calidad de Funcionario Instructor del presente proceso a lo largo de la Etapa Instructora recolectó una serie de pruebas que le permitieron determinar la existencia de indicios razonables de la comisión de una infracción administrativa por parte de **WIND TELECOM, S.A.**, y por consiguiente, notificarle Acta Definitiva de Infracción en fecha 11 de septiembre de 2019. Por tanto, en lo que sigue describiremos las pruebas aportadas por el Funcionario Instructor, a saber:

- Caso de denuncia CD-10085
  - Formulario de Validación identificado con el número CD-10085
  - Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0001374-18, a WIND TELECOM, S.A., mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte el inicio del proceso sancionador administrativo.
  - Tráfico de llamadas de fecha 30/08/2018
- Caso de denuncia CD-10502
  - Formulario de Validación identificado con el número CD-10502
  - Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0000090-19, a WIND TELECOM, S.A., mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte el inicio del proceso sancionador administrativo.
  - Tráfico de llamadas de fecha 25/01/2019
- Caso de denuncia CD-10659
  - Formulario de Validación identificado con el número CD-10659
  - Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0000206-19, a WIND TELECOM, S.A., mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte el inicio del proceso sancionador administrativo.
  - Tráfico de llamadas de fecha 13/03/2019
- Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna DE-0001897-19 de fecha 31 de julio del 2019 emitida por la Dirección Ejecutiva del INDOTEL, recibida por **WIND TELECOM, S.A.**, en fecha 31 de julio de 2019, mediante la cual se le notifica el Inicio de Procedimiento Sancionador Simplificado y Designación de Funcionario Instructor.
- Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0000744-19 de fecha 31 de julio de 2019 emitida por la Dirección de Protección al Usuario del INDOTEL, recibida por **WIND TELECOM, S.A.**, en fecha 31 de julio de 2019, mediante la cual se le notifica el Acta Inicial de Infracción del Procedimiento Sancionador Administrativo Simplificado.

---

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

- Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0000806-19 de fecha 21 de agosto de 2019, recibida por **WIND TELECOM, S.A.**, en fecha 21 de agosto de 2019, mediante el cual le notifica la Apertura de la Fase Probatoria del Procedimiento Sancionador Administrativo Simplificado.
- Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0000888-19 recibida en fecha 11 de septiembre de 2019, mediante la cual la Dirección de Protección al Usuario notifica Acta Definitiva de Infracción a **WIND TELECOM, S.A.**

22. La pretensión probatoria del Funcionario Instructor a través de las pruebas descritas que acompañan a las denuncias precedentemente citadas, es demostrar el incumplimiento de la Norma que Regula el Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones para Fines de Cobro de Deuda<sup>23</sup>, en sus artículos primero, segundo y cuarto;

23. De igual modo, mediante la notificación del Acta Inicial de Infracción, la apertura de fase probatoria y el Acta Definitiva de Infracción, demostrar el respeto del debido proceso sancionador administrativo, las garantías del presunto responsable y el cumplimiento de la normativa aplicable;

*D) Alegatos y elementos de prueba aportados por el presunto responsable*

24. Es oportuno señalar, que **INDOTEL** a lo largo del desarrollo de los procedimientos sancionadores administrativos está en la obligación de respetar los principios constitucionales vigentes, tales como el derecho de defensa y el debido proceso, dispuestos en el artículo 69.10 de la Constitución de la República Dominicana<sup>24</sup>, así como en los artículos 78, literal h)<sup>25</sup> y 92.2<sup>26</sup> de la Ley General de las Telecomunicaciones, núm. 153-98;

25. En efecto, lo anterior exige de este órgano regulador garantizar el derecho al ejercicio efectivo de la defensa y contradicción en todo procedimiento, prerrogativas consagradas en la ley núm. 107-13<sup>27</sup> y que significan *“la necesaria confrontación de criterios que debe existir antes de que la Administración decida, entre la Administración y los administrados e incluso, en muchos casos, entre varios administrados”*<sup>28</sup>;

26. 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

---

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

<sup>24</sup> “ Las normas del debido proceso se aplicarán a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas”. Vid. Constitución de la República Dominicana. Votada y Proclamada por la Asamblea Nacional en fecha trece (13) de junio de 2015 Gaceta Oficial No. 10805 del 10 de julio de 2015, art. 69, numeral 10.

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

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

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

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



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;

27. En ese sentido, es menester indicar que como pudimos constatar en la *exposición de los antecedentes*, quedó evidenciado que en diversas ocasiones este órgano regulador dio oportunidad al presunto responsable de enviar sus medios de defensa y elementos probatorios, específicamente de la manera siguiente:

- Mediante la notificación del Acta Inicial de Infracción, el funcionario instructor le otorgó al presunto responsable un plazo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la recepción de dicha comunicación, a los fines de que la entidad depositara ante el **INDOTEL** los argumentos, medios y pruebas que estime pertinente en el ejercicio de su derecho de defensa.<sup>29</sup>
- Mediante la notificación del Acta Definitiva de Infracción, se le otorgó un plazo de diez (10) días hábiles, para formular sus alegaciones finales y medios probatorios, dirigidas al Órgano Decisorio del proceso.

*i) Alegatos del presunto responsable*

28. Siendo así, en fecha 02 de septiembre de 2019, **WIND TELECOM, S.A.**, depositó ante este órgano regulador su “Respuesta al Procedimiento Sancionador Administrativo”<sup>30</sup>, en respuesta al Inicio de Procedimiento Sancionador Simplificado (GPC-0000806-19), en el cual alega en síntesis lo siguiente: 1) que han realizado un proceso interno de investigación para identificar las llamadas inapropiadas y entre sus hallazgos han comprobado que 3 de los clientes que interpusieron denuncia no tienen servicios con la prestadora; 2) Que cabe destacar que todos los números que tiene un usuario son marcados por sistema automatizado y por el Call Center; 3) que desde el momento en que se les comunica que no llamen a un número, dejan de realizar las llamadas; 4) que con respecto a las reclamaciones, actualmente los números no se encuentran en el sistema y no se les está llamando; 5) que inmediatamente recibían los emails dejaban de programar las llamadas a los números afectados; 6) que han refrescado el equipo de Gestión de Cobros a los fines de cumplir con el horario y los días permitidos, y 7) que realizaron una gestión oportuna en cada reclamo de denuncia recibido;

29. Y luego de recibir el Acta Definitiva de Infracción, **WIND TELECOM, S.A.**, no produjo formal escrito de defensa;

*ii) Pruebas presentadas por el presunto responsable*

30. En fecha 02 de septiembre de 2019, conjuntamente con la Respuesta al Procedimiento Sancionador Simplificado, la prestadora depositó ante este órgano regulador la siguiente prueba:

---

<sup>29</sup> Vid. GPC-0000744-19, recibida en fecha 31 de julio de 2019.

<sup>30</sup> Depositado en fecha 02 de septiembre de 2019, correspondencia identificada con el número de Sistema de Gestión Interna 195632

- Fotocopia del Correo Electrónico de fecha 25 de junio de 2019, de la Prestadora **WIND TELECOM, S.A.**, referente a la gestión realizada por ella para eliminar las llamadas al Sr. Ricardo José Cividanes, del CD No. 11194<sup>31</sup>.
- Fotocopia del Correo Electrónico de fecha 18 de febrero de 2019, de la Prestadora **WIND TELECOM, S.A.**, referente a la gestión realizada por ella para eliminar las llamadas a la Sra. Raysa Deyanira Núñez, del CD No. 10502.

31. Las pretensiones probatorias de la prueba aportada por el presunto responsable antes descrita es:

- Demostrar que en ambos casos, la Prestadora **WIND TELECOM, S.A.**, procedió a eliminar la gestión de cobros al percatarse que los usuarios no figuraban como clientes suyos.

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

32. Luego de exponer en forma sintetizada los argumentos y elementos probatorios aportados por el presunto responsable, **WIND TELECOM, S.A.**, 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;

33. En ese tenor, debemos iniciar esbozando que la libre valoración de la prueba significa “*la formación de la convicción del decisor, fundamentada en los parámetros de la razón, la cual debe explicarse en la resolución que se dicte*”<sup>32</sup>. En efecto, según la doctrina, este principio más que dirigirse a demostrar la verdad de una afirmación, va dirigida a lograr el convencimiento de quien funge como juez acerca de la exactitud de las afirmaciones previamente realizadas, dicho de otro modo, hablamos de una certeza jurídica<sup>33</sup>;

34. Ciertamente, en la especie, por tratarse de materia de procedimiento sancionador administrativo, dentro de la estructura de la resolución “*debe incluirse la valoración de las pruebas practicadas, cuando pueda constituir el fundamento básico de la decisión que se adopte en el procedimiento, por ser pieza imprescindible para la valoración de los hechos*”<sup>34</sup>;

35. Por tanto, siguiendo la misma línea en la que se desarrolló la “Respuesta Procedimiento Sancionador Simplificado”, 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 razonabilidad y la lógica jurídica, si existen elementos de prueba suficientes a cargo o a descargo para retener o liberar la responsabilidad administrativa, respecto

---

<sup>31</sup> Este Caso de Denuncia no constituye parte del Expediente Acusatorio, razón por la cual se desestima dicha Prueba sin más trámite.

<sup>32</sup> ALCUBILLA, Enrique y FERNÁNDEZ VALVERDE, Rafael. Jurisdicción contencioso- Administrativa. 3ra edición, Madrid, Grupo editorial La Ley, 2007, p. 458.

<sup>33</sup> VÁSQUEZ SOTELO, José Luis. Responsa Iurisperitorum Digesta. 1era edición, Salamanca, ediciones de la Universidad de Salamanca, 2000, p.138.

<sup>34</sup> Abogacía General del Estado, Manual de Derecho Sancionador Administrativo, Tomo I, 1ª Edición, Editorial Aranzadi, S. A., 2009, p. 486.

de las faltas que han sido imputadas a **WIND TELECOM, S.A.**, por la Dirección de Protección al Usuario;

*i) Sobre las llamadas erróneas*

36. En primer lugar, respecto de las 3 denuncias aportadas por la Dirección de Protección al Usuario, en su calidad de Funcionaria Instructora del presente proceso sancionador administrativo, en las cuales los denunciantes alegan que las llamadas que reciben son erróneas y que no corresponden al titular de la deuda reclamada, la prestadora indicó que ha realizado las indagaciones de lugar y ha descontinuado las llamadas;

37. 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<sup>35</sup> que efectivamente la misma continúa siendo un medio de contacto con el deudor;”<sup>36</sup>*

38. Más aún, la norma no solo dispone la obligación de confirmar previamente que el teléfono sigue siendo la vía de contacto con el deudor, pues los redactores de la resolución previeron la importancia probatoria de la ejecución de esta acción y consagraron en ese mismo párrafo I del artículo cuarto que: *“de dicha gestión deberá quedar constancia<sup>37</sup>, como mínimo, de los siguientes datos: nombre y apellido de la persona con quien se efectuará la verificación ordenada en el presente mandato, fecha y hora de la verificación, número de teléfono contactado y número de teléfono desde la cual se originó la telecomunicación;”<sup>38</sup>*

39. 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;

40. Con relación al Caso de Denuncia núm. **10502**, alega vía correo electrónico depositado de que las gestiones fueron eliminadas, pero no obstante no depositó documento de constancia de la eliminación de las llamadas, como podría haber sido el tráfico de llamadas desde las líneas pertenecientes a la prestadora;

41. En adición, para la correcta ponderación del argumento dado por la prestadora contra la denuncia que antecede, y que constituye una de las denuncias 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

---

<sup>35</sup> Subrayado nuestro.

<sup>36</sup> Resolución núm. 010-16, párrafo I, artículo cuarto.

<sup>37</sup> Subrayado nuestro.

<sup>38</sup> Resolución núm. 010-16, párrafo I, artículo cuarto.

telecomunicaciones de cobro de deuda dirigidas a un pariente, ya que ellos no ha formado parte de esta relación contractual;

*ii) Otros alegatos*

42. En primer lugar, la presunta responsable establece que luego de sus verificaciones procedió a eliminar las gestiones de cobro que sirven de base para el presente proceso sancionador;

43. Que uno de los principios de derecho es el que establece que todo aquel que alega algo en justicia, debe probarlo, y cabe destacar, que la prestadora indicó que desde el mismo momento en que fue de su conocimiento las denuncias, y luego de verificar en sus sistemas, las llamadas fueron suspendidas, pero sorprendentemente no aportaron medios probatorios que sustentaran este alegato, mediante el desglose de llamadas;

44. En ese tenor, es oportuno resaltar que si bien es cierto que el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), como Administración Pública, *“de oficio, deberá recabar todas las pruebas necesarias para adoptar la mejor decisión, en resguardo del derecho de los interesados”*<sup>39</sup>, según la Ley núm. 107-13 sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, no menos cierto es que *“el principio de buena fe en la vertiente procesal puede matizar, intensificar o alterar la regla general sobre distribución de la carga de la prueba, en aquellos casos en que para una de las partes resulta más fácil acreditar el dato”*<sup>40</sup>;

45. Justamente, por lo antes expuesto, este órgano regulador dio oportunidad a la prestadora, 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;

46. Finalmente, siguiendo la misma línea argumentativa, corresponde subrayar que si la prestadora indica que a medida que tenía conocimientos del incumplimiento dejaba sin efecto las llamadas, nos llama la atención que continuara incumpliendo con otros denunciados, pues como podemos observar, las denuncias datan de diversos meses del año, específicamente entre el 30 de agosto de 2018 y el 13 de marzo 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;

---

<sup>39</sup> Ley núm. 107-13, art. 26.

<sup>40</sup> CUADRADO ZULOAGA, Daniel. La carga de la prueba en el orden administrativo, en Actualidad Administrativa, núm. 17, Sección Informe de Jurisprudencia, quincena del 1 al 15 de octubre de 2011, tomo 2, editorial La Ley, p. 2216.

F) *Hechos probados y acreditados*

47. Del análisis de los hechos y elementos de prueba descritos, aportados por la Dirección de Protección al Usuario, como Órgano Instructor y de **WIND TELECOM, S.A.**, en su calidad de presunta responsable, esta Dirección Ejecutiva ha podido acreditar lo siguiente:

- La Dirección de Protección al Usuario del **INDOTEL** ha recibido 03 denuncias contra la prestadora **WIND TELECOM, S.A.**, desde el 30 de agosto de 2018 y el 13 de marzo de 2019, por concepto de llamadas erróneas a usuarios que no son los deudores.
- Los denunciados 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 **WIND TELECOM, S.A.**, a los usuarios en franco incumplimiento a la Norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas, aprobada mediante resolución núm. 010-16.
- La Dirección de Protección al Usuario, en su calidad de Funcionaria Instructora, aportó mediante los formularios de validación de caso, la constatación a través de sus soportes en las distintas prestadoras, los titulares de las líneas telefónicas denunciadas, comprobando que los números pertenecen a la prestadora, así como que la titularidad de los números telefónicos receptores de las llamadas pertenece a los denunciados.
- 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 prestadora **WIND TELECOM, S.A.**, ha contado con un plazo razonable para aportar sus medios de defensa y elementos probatorios.
- Que **WIND TELECOM, S.A.**, reconoció en su denominada Respuesta al Procedimiento Sancionador Administrativo Simplificado, la comisión de los hechos, que luego de percatarse tomó las correcciones y se excusó su accionar.
- Que **WIND TELECOM, S.A.**, no aportó pruebas que demostraran sus argumentos de defensa, con excepción de los correos electrónicos más arriba enumerados, pero no demostró que la eliminación de las gestiones fuese llevada a cabo.

G) *Falta administrativas imputables*

48. Luego de esbozar los hechos acreditados en el presente proceso, en lo que sigue, corresponde referirnos a las infracciones administrativas que componen las conductas constatadas, entendiendo por éstas *“aquellos hechos o conductas así tipificados en la ley, los cuales acarrear las sanciones administrativas correspondientes”*<sup>41</sup>;

49. Sobre este particular, la Constitución de la República Dominicana en su artículo 40, numeral 13, dispone que *“nadie puede ser condenado o sancionado por acciones u omisiones que en el momento de producirse no constituyan infracción penal o administrativa”*<sup>42</sup>;

---

<sup>41</sup> Ley núm. 107-13, art. 36.

<sup>42</sup> Constitución de la República Dominicana, artículo 40, numeral 13.

50. 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 preavia)*”<sup>43</sup>;

51. 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 **WIND TELECOM, S.A.**;

52. Cabe destacar, que la Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98, establece en su artículo 6 la prohibición expresa al uso indebido de las telecomunicaciones<sup>44</sup> y este **INDOTEL**, aprobó el 14 de septiembre de 2016 una Norma que regula el uso de los servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deuda, mediante la Resolución núm. 010-16;

53. 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;

54. Siendo así, tal como se ha delimitado en la subsección “tipificación de los hechos”, **WIND TELECOM, S.A.**, ha incumplido con 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, mediante la Resolución núm. 010-16 en lo que respecta al horario de las llamadas, a la programación de las llamadas solamente en líneas donde el deudor sea usuario y con relación a la verificación obligatoria previa respectivamente;

55. En ese mismo orden de ideas, el número de denuncias en contra de **WIND TELECOM, S.A.**, 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;

56. 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 la prestadora **WIND TELECOM, S.A.**, ha incurrido en la comisión de hechos que se constituyen dentro de esta falta;

#### H) Sanción aplicable a la falta cometida

---

<sup>43</sup> DE FUENTES BARDAJÍ, Joaquín et al, Manual de Derecho Administrativo Sancionador, Abogacía General del Estado, Dirección del Servicio Jurídico del Estado, Tomo I, Parte General-Parte Especial I, Segunda Edición, Navarra: Editorial Aranzadi, S. A., Editorial Aranzadi, 2009, p. 139.

<sup>44</sup> “Se prohíbe el uso de las telecomunicaciones contrario a las leyes o que tenga por objeto cometer delitos o entorpecer la acción de la justicia.” Vid. Art.6, Ley núm. 153-98.

57. 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;

58. Es oportuno hacer mención de que la potestad sancionadora “*es una atribución propia de la Administración que abre la acción punitiva de la misma, traduciéndose en la posibilidad jurídica de imponer sanciones a los administrados, todo dentro del marco de su competencia*”<sup>45</sup>;

59. Asimismo, es necesario que mediante la decisión que se tome se lleve a cabo en cumplimiento del principio de proporcionalidad, que no es más que:

“Los límites o restricciones habrán de ser aptos, coherentes y útiles para alcanzar el fin de interés general que se persiga en cada caso; deberán ser necesarios, por no hallarse un medio alternativo menos restrictivo y con igual grado de eficacia en la consecución de la finalidad pública que pretenda obtenerse; y, finalmente, habrán de ser proporcionados en sentido estricto, por generar mayores beneficios para el interés general y los intereses y derechos de los ciudadanos, que perjuicios sobre el derecho o libertad afectado por la medida restrictiva”<sup>46</sup>.

60. Siguiendo esta línea argumentativa, es preciso señalar que la Ley General de Telecomunicaciones contempla que para las faltas consideradas leves serán sancionadas con un mínimo de dos (2) CI y un máximo de diez (10) CI<sup>47</sup>;

61. En ese tenor, es necesario subrayar que “*las sanciones administrativas son un “derecho” de la Administración, su finalidad no es retributiva y no han de ser proporcionadas al acto o a la culpabilidad del agente, sino a las consecuencias del acto mismo y a la importancia del interés cuyo cuidado está confiado a la Administración*”<sup>48</sup>. De igual modo, la doctrina afirma también respecto de esa proporcionalidad, que “*como regla, impuesta una sanción dentro de los límites máximo y mínimo legalmente establecidos, no se lesiona el principio estudiado*”<sup>49</sup>;

62. También, en lo que concierne a los criterios de 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;

63. 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;

64. Esta Dirección Ejecutiva es de criterio de que aunque no podemos hablar de reincidencia en el presente proceso, la prestadora 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

---

<sup>45</sup> OSSA ARBELÁEZ, Jaime, Derecho Administrativo Sancionador. Hacia una Teoría General y una Aproximación para su Autonomía, Legis Editores, S.A.: Colombia, 2000, p. 126.

<sup>46</sup> Ley núm. 107-13, artículo 3, numeral 9.

<sup>47</sup> Ley núm. 153-98, artículo 109, numeral 3.

<sup>48</sup> SUAY RINCÓN, José, Sanciones Administrativas, Publicaciones del Real Colegio de España: Bolonia, 1989, p. 49.

<sup>49</sup> MELÓN MUÑOZ, Alfonso et al, Memento Práctico Administrativo, Ediciones Francis Lefebvre: Madrid, 2010, p. 134.

a recibir múltiples comunicaciones del **INDOTEL** sobre las consecuencias que acarrea no acatar las disposiciones allí contenidas; así como respecto de determinados denunciados que continúan recibiendo las llamadas, a pesar de que este órgano regulador ha advertido y ordenado el cese de las mismas;

65. Asimismo, tomando en cuenta que como elemento de evaluación para determinar el grado en el que debe sancionarse la falta cometida, resalta la repercusión social que comporta el incumplimiento, cabe resaltar, que en la especie se violentan los derechos fundamentales de las personas, pues nuestra Constitución establece el respeto a la dignidad humana, el derecho a la intimidad, la privacidad y el honor personal<sup>50</sup>, 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;

66. 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. 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 10085, 10502 y 10659 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 **WIND TELECOM, S.A.**;
- l. La Correspondencia marcada con el número 195632, Respuesta Procedimiento Sancionador Simplificado, depositado por **WIND TELECOM, S.A.**;
- m. Las demás piezas que integran el expediente conformado en ocasión de la referida solicitud de confidencialidad.

---

<sup>50</sup> Constitución de la República Dominicana. Artículos 8 y 44.



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

### **III. Sobre la ejecución del acto**

68. 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, *“la 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”*;

69. Asimismo, el artículo 99 de la Ley General de Telecomunicaciones indica bajo el título “Ejecutoriedad del acto administrativo” que *“los 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*;

70. 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;

71. 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 *“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 ella;

72. Basados en los razonamientos antes esbozados, el no cumplimiento del pago por la falta cometida, involucraría un desacato al acto administrativo. De hecho, en caso de que esta situación se prolongue aún con posterioridad a la adopción de resolución que sea dictada por la Dirección Ejecutiva, para decidir el proceso sancionador de que se trata, implicaría que el presunto responsable continuaría violando la Ley General de las Telecomunicaciones, así como incumpliendo un acto administrativo que tiene la autoridad de la “cosa irrevocablemente juzgada”.

Además de todo esto, cabe destacar, el deber general de prudencia y diligencia a la que está llamada esta Dirección Ejecutiva como órgano decisor, lo cual amerita que sean tomadas las medidas de diligencia necesarias para evitar un resultado antijurídico, previsible y evitable contra un acto administrativo que emane este órgano;

73. 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;

74. 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;

75. 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 **WIND TELECOM, S.A.**, 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 **WIND TELECOM, S.A.**, deliberadamente continúe incumpliendo la Decisión, perpetuando la conducta que dio origen al presente procedimiento sancionador administrativo, en violación del artículo 99 de la Ley;

76. 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;

77. 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 **WIND TELECOM, S.A.**, 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 **WIND TELECOM, S.A.**, **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 **WIND TELECOM, S.A.**, 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 **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 **WIND TELECOM, S.A.**, 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**