

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

RESOLUCIÓN NÚM. DE-080-19

QUE DECIDE EL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR ADMINISTRATIVO SIMPLIFICADO INICIADO CONTRA CHAMI ISA, OFICINA DE ABOGADOS,. 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, y el Reglamento de Procedimiento Sancionador Administrativo, dicta la siguiente **RESOLUCIÓN**:

ÍNDICE TEMÁTICO

	Pág.
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 presentados	5
D) Alegatos de las partes en el proceso.	6
i) Sobre las llamadas erróneas	7
(ii) Valoración de las alegaciones presentadas por el presunto responsable	7
E) Hechos probados y acreditados	8
F) Falta administrativa imputada y sanción aplicable	9
III. Sobre la ejecución del acto	11
IV. Parte Dispositiva	12

I. Antecedentes

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

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

2. 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.² 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) desistirse 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

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 el bufete de abogados **CHAMI ISA OFICINA DE ABOGADOS**, en el ejercicio de sus funciones como gestora de cobros de valores adeudados a las entidades: (i) Asociación Popular de Ahorros y Préstamos; ii) Banco BHD León; iii) Banco de Reservas de la República Dominicana; iv) Banco del Progreso y v) Banco Caribe, ha incurrido en la realización de llamadas erróneas a los usuarios denunciados, mediante las cuales reclamaba cobros de supuestas deudas o acreencias no adeudadas por los usuarios denunciados, en cuyo caso se encuentra haciendo uso de una serie de líneas telefónicas por vía de las cuales han realizado llamadas erróneas a los usuarios por cobro de supuestas deudas o acreencias, 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 referida Oficina de Abogados, en el ejercicio de las actividades vinculadas a la gestión de cobro según el tipo de llamada es la siguiente:

- **5 denuncias** en las cuales los denunciados alegan que las llamadas que reciben son erróneas y que no corresponden a los titulares de las deudas reclamadas, por los que dichas llamadas son consideradas como inoportunas, molestosas y perturbadoras, ocasionando al usuario una alteración de su tranquilidad.

5. Siendo así, en fecha 31 de julio de 2019, la Dirección Ejecutiva del **INDOTEL** comunicó a **CHAMI ISA OFICINA DE ABOGADOS** 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 procedimiento⁴, por los indicios existentes relativos la comisión de 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.

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 Ibid., Artículos Primero, Segundo y Cuarto.

⁴ Ver comunicación núm. DE-0001893-19, recibida en fecha 31 de julio de 2019.

6. En esa misma fecha, la funcionaria instructora, notificó a **CHAMI ISA OFICINA DE ABOGADOS** el Acta Inicial de Infracción⁵ instrumentada en su contra, por existir indicios razonables de haber cometido la falta descrita en los artículos 103, literal c) y 107, literal b) de la Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98, así como por 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 5 de agosto de 2019, la oficina **CHAMI ISA OFICINA DE ABOGADOS** depositó ante el **INDOTEL** un total de cinco (5) correspondencias, mediante las cuales informa al Funcionario Instructor que los números relativos a los respectivos denunciados fueron excluidos de la Base de Datos, por lo que no existen desde el momento de las denuncias ningunas llamadas a los respectivos números.⁶

8. Posteriormente, en fecha 21 de agosto del mismo año, en apego al artículo 13 del Reglamento del Procedimiento Sancionador Administrativo del **INDOTEL** le fue notificada a **CHAMI ISA OFICINA DE ABOGADOS**, en su calidad de presunto responsable, la apertura de la Fase Probatoria del Proceso Sancionador⁷ y a dichos fines le fue otorgado un plazo de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la referida notificación, para que proceda a depositar sus medios probatorios.

9. Al efecto el día 28 de agosto del año 2019, **CHAMI ISA OFICINA DE ABOGADOS**, en su condición de presunto responsable procedió a depositar por ante el **INDOTEL**, como medios probatorios, sendas correspondencias por vía de las cuales se individualizan cada una de las denuncias y se informa al Funcionario Instructor la adopción de una medida común a todos los casos, consistente en el siguiente argumento: “una vez recibida la denuncia, procedió a eliminar de la base de datos el número, el marcador predictivo y el turbo cobro correspondiente, por lo que al momento de la denuncia no existe ninguna otra llamada realizada sobre el número que la denunciante presenta como erróneo o equivocado.”⁸

10. Consecuentemente, en virtud de lo dispuesto en el artículo 22, numeral 2 del Reglamento de Procedimiento Sancionador Administrativo, en fecha 11 de septiembre de 2019, la funcionaria instructora del proceso notificó a la oficina **CHAMI ISA OFICINA DE ABOGADOS** el Acta Definitiva de Infracción instrumentada en su contra⁹, por medio del cual se concluye de la manera siguiente:

“Que **Chami Isa Oficina de Abogados**, incurrió en las violaciones de los artículos primero y segundo de la resolución No. 010-16, que regula el uso de los servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deuda; así como el artículo 103, literal c) y 107, literal b), de la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98, por lo que recomienda sancionar a dicha oficina de abogados con tres (3) cargos por incumplimientos, equivalente a la suma de Doscientos Noventa y Tres Mil Seiscientos Treinta y Cuatro Pesos Dominicanos con 00/100, (RD\$293,634.00)”.

⁵ Ver Corresp. GPC-0000742-19, recibida en fecha 31 de julio de 2019, contentiva de la notificación de Acta Inicial de Infracción.

⁶ Correspondencias.- 194666; 194667; 194668; 194669; y, 194670, recibidas por el **INDOTEL** en fecha 5 de agosto de 2019.

⁷ Ver comunicación GPC-0000805-19, recibida en fecha 21 de agosto de 2019

⁸ Correspondencias 195436; 195437; 195438; y, 195439,, recibidas por el **INDOTEL** en fecha 28 de agosto de 2019.

⁹ Ver Comunicación GPC-0000886-19, 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.

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 25 de septiembre de 2019, el presunto responsable **CHAMI ISA OFICINA DE ABOGADOS**, procedió a depositar sendas correspondencias vinculadas a las denuncias enunciadas en las mismas¹⁰ coincidiendo en esta ocasión con los argumentos planteados por el Presunto Responsable en la Fase Probatoria del proceso y una vez más la imputada aboga, en esta ocasión ante este Órgano Decisorio, que las llamadas fueron detenidas a pesar de no localizar a los deudores procurados.

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.

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 y elementos de prueba aportados por el presunto responsable, E) Valoración de las alegaciones y elementos de prueba presentados, F) Hechos probados y acreditados, G) Falta administrativa imputada y H) Sanción aplicable a la falta cometida.

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

15. La Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98, es el marco normativo mediante el cual se estructura el Instituto Dominicano de Telecomunicaciones (INDOTEL), como órgano regulador de la 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 **CHAMI ISA OFICINA DE ABOGADOS** 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 actividades de gestión de cobros a los consumidores financieros con los cuales sus representadas mantienen instrumentos de crédito, ha incurrido en el uso indebido de las telecomunicaciones mediante la utilización de las mismas como instrumento para perseguir el cobro 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 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

¹⁰ Ver Correspondencias 196361, vinculada a los Casos de Denuncias núms. 10453 y 10580; 196363, vinculada al Caso de Denuncia núm. 10260; y, 196365, vinculada al Caso de Denuncia 10178, recibidas por el INDOTEL en fecha 25 de septiembre de 2019.

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

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 por 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 varias denuncias interpuestas en contra del **CHAMI ISA OFICINA DE ABOGADOS**, por el presunto incumplimiento a las disposiciones contenidas en la Norma que regula el Uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas¹⁴, a saber:

20. El formulario de validación No. CD-10580, demuestra que las llamadas que recibe la denunciante son erróneas y no se corresponden al titular de la deuda reclamada, en franca violación al artículo segundo de la Resolución No.010-16.

21. El formulario de validación No. CD-10453, demuestra que las llamadas que recibe la denunciante son erróneas y no se corresponden al titular de la deuda reclamada, en franca violación al artículo segundo de la Resolución No.010-16.

22. El formulario de validación No. CD-10260, demuestra que las llamadas que recibe la denunciante son erróneas y no se corresponden al titular de la deuda reclamada, en franca violación al artículo segundo de la Resolución No.010-16.

23. El formulario de validación CD-10178, demuestra que ha sido excedida la cantidad de llamadas permitida por día y las mismas están siendo efectuadas a la línea que de conformidad con las constataciones efectuadas por el funcionario instructor, se encuentra a nombre de la denunciante no del deudor, por lo que incumple las disposiciones establecidas en el artículo primero y segundo de la norma.

24. El formulario de validación CD-10234, fue desestimado como medio probatorio a cargo del Funcionario Instructor, porque con respecto a esta denuncia no se ha evidenciado un incumplimiento a las disposiciones de la Resolución núm. 10-16, porque en cuanto al tráfico aportado por la usuaria denunciante no se evidencian llamadas originadas desde números telefónicos asociados al presunto responsable.¹⁵

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

¹² *Ibidem*, literal k.

¹³ *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).

¹⁴ Resolución núm. 010-16, aprobada por el Consejo Directivo en fecha 14 de septiembre de 2016.

¹⁵ *Ver Acta Definitiva de Infracción*, de fecha 11 de septiembre del 2019.

107 de la Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98¹⁶, 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, conforme con el art.109.3 de la Ley núm. 153-98.

C) Medios probatorios presentados

26. En efecto, mediante la exposición de los *Antecedentes*, fue posible determinar que la Dirección de Protección al Usuario (DPU), 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 y segundo, a saber:

Caso de denuncia CD-10580

- Formulario de Validación del CD-10580;
- Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-00000171-19, dirigida a **CHAMI ISA OFICINA DE ABOGADOS, S.R.L.**, mediante la cual le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte el inicio del proceso sancionador administrativo.
- Listado de llamadas entrantes, de fecha 22 de febrero de 2019.

Caso de denuncia CD-10453

- Formulario de Validación del CD-10453, identificado con el número 335509;
- Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0000024-19, dirigida a **CHAMI ISA OFICINA DE ABOGADOS, S.R.L.**, mediante la cual le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte el inicio del proceso sancionador administrativo.
- Listado de llamadas entrantes, de fecha 11 de enero de 2019.

Caso de denuncia CD-10234¹⁸

- Formulario de Validación del CD-10234.
- Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0001681-18, dirigida a **CHAMI ISA OFICINA DE ABOGADOS, S.R.L.**, mediante la cual le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte el inicio del proceso sancionador administrativo.
- Tráfico de llamadas entrantes, 29 de octubre de 2018.

Caso de denuncia CD-10260

- Formulario de Validación de CD-10260.
- Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0001661-18, dirigida a **CHAMI ISA OFICINA DE ABOGADOS, S.R.L.**, mediante la

¹⁶ Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98 de fecha 27 de mayo de 1998, G.O. 9983.

¹⁷ Resolución núm.010-16 de fecha de fecha 14 de septiembre de 2016 dictada por el Consejo Directivo del INDOTEL.

¹⁸ Esta denuncia fue desestimada por el Funcionario Instructor no se ha evidenciado un incumplimiento a las disposiciones de la Resolución núm. 10-16

cual le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte el inicio del proceso sancionador administrativo.

- Tráfico de llamadas entrantes, del 29 de octubre de 2018.

Caso de denuncia CD-10178

- Formulario de Validación de CD-10178.
- Comunicación identificada con el número de Sistema de Gestión Interna GPC-0001568-18, dirigida a **CHAMI ISA OFICINA DE ABOGADOS**, mediante la cual le notifica la denuncia existente en su contra y le advierte el inicio del proceso sancionador administrativo
- Tráfico de llamadas entrantes, 10 de octubre de 2018.

27. Por su parte, la oficina **CHAMI ISA OFICINA DE ABOGADOS** presentó los siguientes medios probatorios con el interés de ser descargado de toda responsabilidad por las citadas imputaciones, a saber:

- Correspondencias núms. 194666; 194667; 194668; 194669; y, 194670, recibidas por el INDOTEL en fecha 5 de agosto de 2019, mediante las cuales pretende demostrar que acogió las recomendaciones del funcionario instructor y procedió a eliminar de su base de datos los números telefónicos vinculados a las denuncias;
- Correspondencia núm. 196361, vinculada a los Casos de Denuncias núms. 10453 y 10580; 196363, núm. vinculada al Caso de Denuncia núm. 10260; y, núm. 196365, vinculada al Caso de Denuncia 10178, recibidas por el INDOTEL en fecha 25 de septiembre de 2019, indicándole al Órgano Decisorio que las llamadas fueron detenidas a pesar de no localizar a los deudores procurados .

28. 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 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 dicha entidad depositara ante el **INDOTEL** los argumentos, medios y pruebas que estime pertinente en el ejercicio de su derecho de defensa.¹⁹
- Mediante la notificación de la apertura de la Fase Probatoria del proceso, el funcionario instructor otorgó al presunto responsable un plazo de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la recepción de dicha comunicación, a los fines de que dicha entidad procediera a depositar sus medios probatorios.²⁰
- 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 probatorios²¹.

¹⁹ Vid. GCP-0000742-19, recibida en fecha 31 de julio de 2019.

²⁰ Vid. GPC-0000805-19, recibida en fecha 21 de agosto de 2019.

²¹ Vid. GPC-0000886-19, recibida en fecha 11 de septiembre de 2019.

D) Alegatos de las partes en el proceso.

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

i) Sobre las llamadas erróneas

30. Que la Dirección de Protección al Usuario establece que se presentaron cinco (5) denuncias, donde los usuarios alegan que las llamadas que reciben son erróneas para fines de cobro de supuestas deudas o acreencias de las cuales los denunciados no son deudores, considerándose dichas llamadas como inoportunas, molestosas y perturbadoras, ocasionando al usuario una alteración de su tranquilidad. Dichas llamadas fueron realizadas por **CHAMI ISA OFICINA DE ABOGADOS** en violación a las disposiciones contenidas en la Norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas,²² en sus artículos primero y segundo.

23

31. En respuesta a las anteriores imputaciones, **CHAMI ISA OFICINA DE ABOGADOS** depositó por ante el órgano regulador varias correspondencias²⁴, que refiere a la notificación contenida en la comunicación núm. GPC-0000886-19, de fecha 11 de septiembre del presente año, respondiendo lo siguiente:²⁵

32. Respecto al origen de llamadas erróneas a los usuarios por cobro de supuestas deudas o acreencias de las cuales los denunciados no son deudores, que inmediatamente recibieron las denuncias procedieron a eliminar de la base de datos el número, el marcador predictivo y turbo cobro correspondiente.

(ii) Valoración de las alegaciones presentadas por el presunto responsable

33. Es menester que esta Dirección Ejecutiva proceda a valorar lo expuesto por el presunto responsable en las correspondencias remitidas en ocasión del proceso al cual se contrae la presente decisión, con relación a la comisión del ilícito administrativo que se le imputa, y habiendo establecido que la misma oficina de abogados ha reconocido haber adoptado medidas para no incurrir en la violación a la norma sobre el uso de las telecomunicaciones para el cobro de deudas queda evidenciado un reconocimiento tácito por parte del presunto responsable de la comisión de las faltas administrativas que le son imputadas, al establecer medidas de control para no incurrir en violación a la norma para regular el servicio de cobranzas para fines de deudas.

34. Al respecto resulta necesario precisar que tal actuación pone de manifiesto la evidente vulneración a 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

²² Resolución núm. 010-16 del 14 de septiembre de 2016.

²³ Ver pág. 1 de 10 del Acta Definitiva de Infracción del PSAS.

²⁴ Correspondencia núm. 196361, vinculada a los Casos de Denuncias núms. 10453 y 10580; 196363, núm. vinculada al Caso de Denuncia núm. 10260; y, núm. 196365, vinculada al Caso de Denuncia 10178, recibidas por el INDOTEL en fecha 25 de septiembre de 2019

²⁵ Ver correspondencia marcada con el núm. 196311.

telecomunicación persona-persona en la línea telefónica que se trate, con la finalidad de confirmar²⁶ que efectivamente la misma continúa siendo un medio de contacto directo con el deudor.²⁷

35. En el mismo orden, debemos señalar que el simple hecho que el deudor suministre en el formulario de solicitud del préstamo y/o tarjeta de crédito los números de teléfono como referencia, la gestora de cobros no tiene derecho hacer uso de los mismos, y en caso de ostentar en utilizarlos, debe operar en apego a la norma que regula el uso de los servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deuda.

36. En ese sentido, cabe destacar que la norma no sólo dispone la obligación de confirmar previamente que el teléfono sigue siendo la vía de contacto directo con el deudor, además debemos señalar que el presunto responsable no presentó medios probatorios que dieran lugar al cumplimiento de esta gestión de verificación, por el contrario, se limita a esbozar que tan pronto tomó conocimiento de la existencia de tales denuncia procedió a eliminar de manera inmediata los números relativos a los denunciados de su base de datos, del marcado predictivo y el turbo cobro, lo que evidencia que no se respetó la normativa contenida en la Resolución núm. 010-16, también es necesario aclarar que los números telefónicos aportados como referencia no le da el derecho a la entidad gestora de cobros de perseguir de manera directa al deudor principal.

37. Posteriormente, el funcionario instructor procedió a notificar a la presunta responsable la Apertura de la Fase Probatoria del Procedimiento Sancionador Administrativo Simplificado, a cuyos fines al presunto responsable se le otorgó un plazo de cinco (5) días hábiles, contados a partir del siguiente día de la recepción de dicha notificación, para depositar sus medios probatorios ante el Funcionario Instructor.

38. En ese entendido, la entidad bancaria aportó las correspondencias aludidas anteriormente, donde aportó los mismos argumentos indicados en las correspondencias depositada en fecha 25 de septiembre del presente año.

E) Hechos probados y acreditados

39. Del análisis de los hechos, elementos de prueba y argumentos descritos, por la funcionaria instructora y de la oficina **CHAMI ISA OFICINA DE ABOGADOS**, en su calidad de presunta responsable, se ha podido acreditar lo siguiente:

- La Dirección de Protección al Usuario del **INDOTEL** ha recibido cinco (5) denuncias contra la gestora de cobros **CHAMI ISA OFICINA DE ABOGADOS**, durante el período comprendido entre junio 2018-mayo 2019, las cuales corresponden a llamadas erróneas. Para demostrarlo, se sustentan en lo siguiente: la realización de las llamadas por parte de líneas telefónicas propias de **CHAMI ISA OFICINA DE ABOGADOS** 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.

²⁶ Subrayado nuestro.

²⁷ Resolución núm. 010-16, párrafo I, artículo cuarto.

- 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 referida oficina de abogados, así como que la titularidad de los números telefónicos receptores de las llamadas los cuales pertenecen a las personas denunciantes.
- La entidad gestora de cobros **CHAMI ISA OFICINA DE ABOGADOS**, aportó para justificar sus alegatos documentos que como medios probatorios resultan insuficientes, porque no aportan elementos ponderables a los fines de eximir a la presunta responsable de la comisión de los ilícitos administrativos que le han sido imputados.

F) Falta administrativa imputada y sanción aplicable

40. Conforme con lo expuesto anteriormente, se comprueba que la entidad **CHAMI ISA OFICINA DE ABOGADOS** ha incumplido con los artículos primero, segundo y cuarto de la Norma contenida en la Resolución núm. 010-16, con respecto a su obligación de verificación de la titularidad del deudor sobre la línea telefónica previo al establecimiento de estas llamadas para cobro de deudas. En ese mismo orden de ideas, y vistas las cinco (5) denuncias en contra 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.

41. 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.

42. Asimismo, como ha sido señalado anteriormente, se establecen los 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 mismas.²⁸

43. 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;

44. 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

²⁸ Como estableció el Dr. Pascal Peña Pérez, Director Ejecutivo en funciones, 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 contra la gestoras de créditos.

fundamentales de las personas, pues nuestra Constitución establece el respeto a la dignidad humana, el derecho a la intimidad, la privacidad y el honor personal²⁹, los cuales sin duda alguna se ven afectados cuando se producen llamadas erróneas a personas vinculadas directa o indirectamente con los deudores y llamadas al lugar de trabajo en contra de la voluntad de los deudores.

45. Por todas las razones antes expuestas, esta Dirección Ejecutiva acoge la recomendación de la Dirección de Protección al Usuario, funcionaria instructora del presente proceso, de sancionar con tres (3) Cargos por Incumplimiento a la oficina **CHAMI ISA OFICINA DE ABOGADOS**, 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 con 00/100 (RD\$97,878.00), aprobados mediante la Resolución núm. 003-19 emitida por el Consejo Directivo en fecha 23 de enero de 2019;

46. Es oportuno indicar que, han sido vistos, de manera enunciativa, los siguientes textos legales descritos a continuación para fundamentar la presente resolución:

- a. La Constitución de la República Dominicana proclamada en fecha 13 de junio de 2015, en sus disposiciones citadas;
- b. La Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98, del 27 de mayo de 1998, en sus disposiciones citadas;
- c. La Ley Orgánica de Administración Pública, núm. 247-12, del 9 de agosto de 2012, en sus disposiciones citadas;
- d. Ley sobre los Derechos de las Personas en sus relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, núm. 107-13, del 6 de agosto de 2013, en sus disposiciones citadas;
- e. El Reglamento de Procedimiento Sancionador Administrativo del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL). Resolución núm. 081-17 aprobada por el Consejo Directivo en fecha 29 de diciembre de 2017;
- f. La Norma que regula el uso de los servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deuda. Resolución núm. 010-16 de fecha 14 de septiembre de 2016, emitida por el Consejo Directivo del INDOTEL;
- g. La Resolución núm. 003-19 aprobada por el Consejo Directivo en fecha 23 de enero de 2019, que actualiza el valor del cargo por incumplimiento (CI) establecido en el artículo 108 de la Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98;
- h. La Resolución núm. 027-19, emitida por el Consejo Directivo del **INDOTEL** en fecha 16 de abril de 2019, mediante la cual designa al Director Jurídico y transfiere de manera temporal las funciones y competencia del Director Ejecutivo al Director Jurídico del **INDOTEL**;
- i. Los casos de denuncia identificadas con los números 11115, 11024, 11031, 11031, 10653, y 10392, y cada una de las piezas que acompañan esos casos;
- j. El Acta Inicial de Infracción, Apertura de Fase Probatoria y Acta Definitiva de Infracción instrumentados contra la **CHAMI ISA OFICINA DE ABOGADOS**.
- k. Las correspondencias remitidas al **INDOTEL** en respuesta a las Correspondencias GPC-0000805-19 y GPC-0000886-19, que se corresponden a la notificación de la Apertura de la Fase Probatoria y la

²⁹ Constitución de la República Dominicana. Artículos 8 y 44.

notificación del Acta definitiva de Infracción, recibidos en fechas 21 de agosto del 2019 y 11 de septiembre del 2019; respectivamente.

- I. Las demás piezas que integran el expediente conformado en ocasión de la referida solicitud de confidencialidad.

III. Sobre la ejecución del acto

47. 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 núm. 153-98 y el artículo 138 de la Constitución, en ese sentido se ha establecido lo siguiente:³⁰

48. Como ha sido ya reconocido de conformidad al artículo 109.4 de la Ley General de Telecomunicaciones “[e]l pago de la sanción no implica la convalidación de la situación irregular, debiendo el infractor cesar de inmediato los actos que dieron lugar a la sanción” lo que 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 emana también la ineludible obligación de hacer cesar la falta y no volver a incurrir en la misma³¹;

49. Por consiguiente, como ya ha sido criterio asumido por este órgano en su rol decisor,³² 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;

50. La medida precautoria que acompaña la sanción impuesta se encuentra dentro de los rangos legales establecidos para la sanción de las infracciones leves y sólo aplicaría en caso de que la **CHAMI ISA OFICINA DE ABOGADOS**, “deliberadamente continúe incumpliendo la decisión, perpetuando la conducta que dio origen al presente procedimiento sancionador administrativo, en violación del artículo 99 de la Ley”³³;

51. 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.

³⁰ Como estableció el Dr. Pascal Peña Pérez, Director Ejecutivo en funciones en las 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 contra la gestoras de créditos.

³¹ Como estableció el Dr. Pascal Peña Pérez, Director Ejecutivo en funciones en las 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 contra la gestoras de créditos.

³² Como estableció el Dr. Pascal Peña Pérez, Director Ejecutivo en funciones en las 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 contra la gestoras de créditos.

³³ Como estableció el Dr. Pascal Peña Pérez, Director Ejecutivo en funciones en las 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 contra la gestoras de créditos.

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 de infracción instrumentada por la Dirección de Protección al Usuario del **INDOTEL** en contra de la **CHAMI ISA OFICINA DE ABOGADOS** por la misma cumplir con los requisitos de forma y fondo exigidos por el Reglamento de Procedimiento Sancionador Administrativo, contenido en la resolución núm. 081-17 y la demás normativa aplicable.

SEGUNDO: En cuanto al fondo, **DECLARAR** a la **CHAMI ISA OFICINA DE ABOGADOS, 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 violentado los artículos primero y segundo de la Norma que regula el uso de los servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deuda.

TERCERO: IMPONER a la entidad **CHAMI ISA OFICINA DE ABOGADOS**, 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 en un plazo de cinco (5) días hábiles para realizar el pago correspondiente, mediante transferencias bancarias, cheques certificados y depósitos.

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, se ORDENA a pagar el equivalente a (2) cargos por incumplimiento, a razón de mes o fracción de mes transcurrido y hasta completar el rango máximo establecido para las faltas “leves”, es decir, diez (10) cargos por incumplimiento.

SEXTO: DISPONER la notificación de la presente resolución a la entidad **CHAMI ISA OFICINA DE ABOGADOS**, 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:

Alberty Canela
Director Ejecutivo