

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

RESOLUCIÓN NÚM. DE-016-2021

QUE CONOCE EL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN INTERPUESTO POR LA SOCIEDAD CREDICEFI, S.R.L., CONTRA LA RESOLUCION NÚM. DE-074-19, QUE DECIDE EL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR ADMINISTRATIVO SIMPLIFICADO INICIADO EN SU CONTRA POR VIOLACIÓN A LA NORMA QUE REGULA EL USO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES PARA FINES DE COBRO DE DEUDA.

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

ÍNDICE TEMÁTICO

I. Antecedentes Fácticos	1
II. Consideraciones de Derecho	5
A. Objeto.....	5
B. Competencia de la Dirección Ejecutiva para conocer el presente Recurso.....	5
C. Evaluación de la admisibilidad del Recurso de Reconsideración.....	7
D. Sobre el fondo del Recurso de Reconsideración.	8
i. Ausencia de violación a la norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para el cobro de deudas, en virtud de que los números telefónicos fueron suministrados al momento de solicitar el préstamo requerido por las personas que hoy son sus deudores y que sirve de fuente de la información utilizada para contactarlos;	
ii. Supuesto desconocimiento del valor probatorio de las aportaciones presentadas por la sociedad gestora de cobro financiera CREDICEFI, S.R.L. , y la presunta violación al derecho de igualdad e imparcialidad;	
iii. Existencia de la necesidad de evaluar nuevamente las distintas pruebas a descargo presentadas por la sociedad gestora de cobro financiera CREDICEFI, S.R.L. , ya que a su entender el órgano decisor no realizó una ponderación objetiva e imparcial.	
III. Parte Dispositiva:.....	14

I. Antecedentes Fácticos

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 a los usuarios de los servicios públicos

de telecomunicaciones, así como de recibir y canalizar los reclamos que pudieran estos presentar en razón de la violación de sus derechos o por inconformidad con los servicios brindados por la prestadora¹;

2. En el período comprendido entre junio de 2018 a mayo de 2019, la Dirección de Protección al Usuario del **INDOTEL** fue apoderada de distintas denuncias² por parte de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones mediante las cuales se les indicaba que la sociedad financiera **CREDICEFI, S.R.L.**, en el ejercicio de sus funciones para el cobro de las deudas derivadas de los préstamos otorgados a personas para la compra electrodomésticos y enceres para el hogar, se encontraba haciendo uso de una serie de líneas telefónicas, sin observar lo establecido en la Norma para el uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones para fines de cobro de deudas³ en razón de que esa entidad ha realizado llamadas a los usuarios denunciados, para el cobro de supuestas deudas o acreencias que estos no reconocen por no ser clientes de dicha entidad crediticia.

3. En efecto, la Dirección de Protección al Usuario (en lo adelante "**DPU**") clasificó las denuncias recibidas y notificadas en contra de la financiera **CREDICEFI, S.R.L.**, según el tipo de llamada y conductas en las que presuntamente incurrió, identificando la comisión de:

"-3 denuncias correspondientes a llamadas que reciben son erróneas y que no corresponden al titular de la deuda reclamada, considerándose esas llamadas como inoportunas, molestosas y perturbadoras, ocasionando al usuario una alteración de su tranquilidad".

4. Siendo así, en cumplimiento a lo establecido en el artículo 10.1 del Reglamento del Proceso sancionador administrativo del **INDOTEL** mediante la comunicación marcada con el número de gestión interna GPC-0000743-19, de fecha 31 de julio de 2019, la Directora de Protección a los usuarios en calidad de funcionaria instructora⁴, le notificó a la sociedad gestora de cobro financiera **CREDICEFI, S.R.L.**, el Acta Inicial de Infracción en la cual le concedió a la gestora "*un plazo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la recepción de la presente comunicación y sus anexos, para depositar ante el **INDOTEL** los argumentos, medios y pruebas que estime pertinente en el ejercicio de su derecho a la defensa*".

5. En respuesta al requerimiento realizado, mediante la correspondencia 194911, de fecha 9 de agosto de 2019, la sociedad gestora de cobro financiera **CREDICEFI, S.R.L.**, depositó ante el órgano regulador su escrito de defensa, en el cual concluye de la manera siguiente:

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

² Caso de Denuncia núm. 10504, de fecha 24 de enero de 2019, Caso de Denuncia núm. 11020, de fecha 25 de abril de 2019 y Caso de Denuncia núm. 10331, de fecha 22 de noviembre de 2018.

³ Resolución núm. 010-16, de fecha 14 de septiembre de 2016, emitida por el Consejo Directivo del **INDOTEL**.

⁴ Al tenor de lo establecido en el artículo 8.1 del Reglamento de Procedimiento Sancionador Administrativo del **INDOTEL**, aprobado por el Consejo Directivo mediante la Resolución núm. 081-17 y modificado mediante la Resolución núm. 057-18, que establece que: "8.1 Las actuaciones previas perseguirán identificar con mayor claridad los hechos susceptibles de conducir el inicio del procedimiento, determinar la identidad del o los Presuntos Responsables y otros aspectos relevantes. Esas actuaciones previas serán realizadas por el Funcionario Instructor o, en su defecto, por los funcionarios u órganos del **INDOTEL** a quienes se les atribuyan funciones específicas en ese sentido. Para las faltas muy graves y graves el Funcionario Instructor será el Director Ejecutivo del **INDOTEL** y para las faltas leves el Funcionario Instructor será el funcionario u órgano a quien la Dirección Ejecutiva designe."

“PRIMERO: Que se verifique que la empresa **CREDICEFI** NO ha hecho un uso indebido de las telecomunicaciones, por no haber programado telecomunicaciones ni a lugares de trabajo ni a tercero con la intención de molestarle o por haber tomado el número telefónico de fuentes indirectas, pues por medio las solicitudes de créditos aportadas, se puede verificar que los servicios que recibían las llamadas correspondían en el pasado a quien se le intento contactar; además de observar la buena fe de la empresa **CREDICEFI** al utilizar las telecomunicaciones acorde a las leyes pues inmediatamente se verifico que los números ya no pertenecen a quienes los ofrecieron y usaban en el pasado, procedimos a desvincularlos de nuestros clientes para hacer uso correcto del servicio.

SEGUNDO: Que se dicte resolución que de fin al proceso DECLARANDO la NO EXISTENCIA de la infracción o de la responsabilidad contra la compañía **CREDICEFI**, y en tal sentido se ponga fin a este proceso sancionador administrativo”.

6. En dicho sentido, en estricto apego a lo establecido en el artículo 13 Reglamento de Procedimiento Sancionador Administrativo, mediante la comunicación marcada con el número de gestión interna GPC-0000804-19, de fecha 21 de agosto de 2019, la Directora de Protección a los Usuarios del **INDOTEL** procedió a dar apertura a la fase probatorio otorgándole a la sociedad gestora de cobro Financiera **CREDICEFI, S.R.L.**, *“un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la recepción de la presente comunicación, para que en su condición de presunto responsable, tenga la oportunidad de depositar sus medios probatorios”.*

7. Luego de ser agotada la fase probatoria y la sociedad gestora de cobro financiera **CREDICEFI, S.R.L.**, hacer caso omiso al plazo establecido para que presente sus medios probatorios, mediante la comunicación marcada con el número de gestión interna GPC-0000887-17, de fecha 11 de septiembre de 2019, fue notificada el Acta Definitiva de Infracción mediante la cual le fue otorgado a la referida sociedad *“un plazo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la recepción de la presente, para formular sus alegaciones finales, las cuales deberán estar dirigidas al Órgano Decisorio correspondiente y podrán encontrarse acompañadas de cualesquiera otras pruebas o documentos que estimen oportunos”.*

8. En repuesta al requerimiento realizado anteriormente descrito, mediante correo electrónico de fecha 18 de septiembre de 2019, la abogada representante de la sociedad gestora de cobro financiera **CREDICEFI, S.R.L.**, remitió ante el **INDOTEL** su escrito de defensa concluyendo de la manera siguiente:

PRIMERO: Que se verifique que la empresa **CREDICEFI** NO ha hecho un uso indebido de las telecomunicaciones, por no haber programado telecomunicaciones ni a lugares de trabajo ni a tercero con la intención de molestarle o por haber tomado el número telefónico de fuentes indirectas, pues por medio las solicitudes de créditos aportadas, se puede verificar que los servicios que recibían las llamadas correspondían en el pasado a quien se le intento contactar; además de observar la buena fe de la empresa **CREDICEFI** al utilizar las telecomunicaciones acorde a las leyes pues inmediatamente se verifico que los números ya no pertenecen a quienes los ofrecieron y usaban en el pasado, procedimos a desvincularlos de nuestros clientes para hacer uso correcto del servicio.

SEGUNDO: Que se dicte resolución que de fin al proceso DECLARANDO la NO EXISTENCIA de la infracción o de la responsabilidad contra la compañía **CREDICEFI**, y en tal sentido se ponga fin a este proceso sancionador administrativo.

Y de manera subsidiaria, en caso de no acoger los argumentos y pretensiones antes presentados solicitamos:

PRIMERO: Considerar que NO existe en el reglamento, ley o resolución un procedimiento establecido para solucionar o corregir de manera amigable los errores que se puedan incurrir por cambio de número, cambio de domicilio, error material, etc. y sin incurrir en mala fe, o intensión de dar mal uso a las telecomunicaciones, que marque el punto de inicio de la voluntad de los usuarios en el incumplimiento de la norma. No existe procedimiento mediador entre las partes, ni se delimita una línea de tiempo entre la ocurrencia de una queja y otra ante esta entidad reguladora administrativa, por lo que se podría tomar el histórico de todos los reclamos que se reciben y considerarse para iniciar un proceso sancionador en contra de esta o cualquier otra entidad, mediando la parcialidad ante la falta de contemplación en los esfuerzos aplicados por nosotros para no incurrir en violación a las leyes y resoluciones que rigen las telecomunicaciones y en tal sentido se tome en consideración la falta de intención en cometer las faltas imputadas y en caso de este órgano sancionador entienda hay lugar a sanción en contra de **CREDIFECI**, aplicar sanción mínima, establecida en la Ley.

9. Por tanto, al tenor de lo dispuesto en el artículo 22.3 del Reglamento de Procedimiento Sancionador Administrativo del órgano regulador, la Dirección Ejecutiva del **INDOTEL**, en su calidad de órgano decisor del presente proceso dictó la Resolución núm. DE-074-19, de fecha 24 de octubre de 2019, que decide el procedimiento sancionador administrativo simplificado iniciado en su contra, cuyo dispositivo reza de la manera siguiente:

PRIMERO: En cuanto a la forma, **DECLARAR** buena y válida el acta definitiva interpuesta por la Dirección de Protección al Usuario del **INDOTEL** en contra de la financiera **CREDICEFI S.R.L.**, por la misma haber sido interpuesta conforme con los requisitos de forma y fondo exigidos por el Reglamento de Procedimiento Sancionador Administrativo, resolución núm. 081-17 y las demás normativas aplicables.

SEGUNDO: En cuanto al fondo, **DECLARAR** a la financiera **CREDICEFI S.R.L.** **RESPONSABLE** de cometer la falta administrativa contenida en el literal b) del artículo 107 de la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98, correspondiente a la utilización o prestación indebida de los servicios que no esté considerada como falta muy grave o grave por haber violado los artículos primero y segundo de la Norma que regula el uso de los servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deuda.

TERCERO: **IMPONER** a **CREDICEFI, S.R.L.**, con el pago de la sanción equivalente a **Dos (2) 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 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, para un total a pagar de la suma de **ciento noventa y cinco mil setecientos cincuenta y seis pesos dominicanos con 00/100 (RD\$195,756.00)**;

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, 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 **CREDICEFI, S.R.L.**, mediante carta con acuse de recibo, así como su publicación en el portal institucional que mantiene el **INDOTEL** en la Internet".

10. Posteriormente, mediante la comunicación marcada con el número de gestión interna DE-0002766-19, de fecha 25 de octubre de 2019, la Dirección Ejecutiva del **INDOTEL**, procedió a notificar a la sociedad gestora de cobro financiera **CREDICEFI, S.R.L.**, la Resolución núm. DE-074-19, que decide el Proceso Sancionador Administrativo Simplificado iniciado en su contra.

11. En consecuencia, mediante la correspondencia marcada con el número de gestión interna 198234, de fecha 22 de noviembre de 2019, la sociedad gestora de cobro financiera **CREDICEFI, S.R.L.**, depositó ante el órgano regulador un Recurso de Reconsideración, mediante el cual solicita a esta Dirección Ejecutiva, lo que en su parte dispositiva reza de la manera siguiente:

PRIMERO: En cuanto a la forma que declare Bueno y válido el presente recurso de reconsideración interpuesto por **CREDICEFI** frente a la Resolución No. DE-074-19, dictada por la DIRECCIÓN EJECUTIVA DEL **INDOTEL**, en fecha 24 de octubre 2019, por haber sido interpuesto conforme al derecho.

SEGUNDO: En cuanto al FONDO que se REVOQUE en todas sus partes las sanciones que impone la citada Resolución No. DE-074-19 en contra de **CREDICEFI**, en vía de consecuencia se dicte resolución que de fin al proceso DECLARANDO la NO EXISTENCIA de responsabilidad contra la compañía **CREDICEFI**, y en tal sentido se ponga fin a este proceso sancionador administrativo.

II. Consideraciones de Derecho

A. Objeto

12. Esta Dirección Ejecutiva del **INDOTEL** se encuentra apoderada de un Recurso de Reconsideración incoado por la sociedad gestora de cobro financiera **CREDICEFI, S.R.L.**, en fecha 22 de noviembre de 2019, contra la Resolución núm. DE-074-19, de fecha 24 de octubre de 2019.

B. Competencia de la Dirección Ejecutiva para conocer el presente Recurso

13. Establecido el objeto del presente acto administrativo, procede que esta Dirección Ejecutiva se pronuncie sobre la competencia para conocer la solicitud contenida en el recurso de referencia que nos ocupa. Así las cosas, el artículo 12.14 de la Ley Orgánica de la Administración Pública, núm. 247-12, al definir los principios que deben intervenir en todas las actuaciones de la Administración, establece que el principio de competencia se configura como *“una facultad de actuar y una obligación de ejercerla bajo las condiciones, límites y procedimientos establecidos legalmente”*, indicando a su vez que esta es *“irrenunciable, indelegable e improrrogable, salvo los casos de delegación y avocación”*.

14. En dicho sentido, también podemos indicar que el artículo 96 la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98, establece que las decisiones de la Dirección Ejecutiva podrán ser objeto de recurso de reconsideración o de recurso jerárquico por ante el Consejo Directivo del **INDOTEL**.

15. En ese tenor, de conformidad con lo establecido por la Ley sobre los derechos de las personas en su relaciones con la Administración y del procedimiento administrativo, núm. 107-13, establece que el acto que pretende ser recurrido por el administrado ante la Administración que lo ha dictado, debe reunir las características señaladas por esta normativa en su artículo 47, en el cual se definen los actos catalogados recurribles como aquellos que *“pongan fin a un procedimiento, imposibiliten su continuación, produzcan indefensión, lesionen derechos subjetivos o produzcan daños irreparables podrán ser directamente recurridos en vía administrativa”*.

16. Conviene destacar que es ante la interposición de estos recursos que los ciudadanos pueden ejercer las vías procesales o medios jurídicos que pone la ley a su disposición para garantizar el cumplimiento de los principios de juridicidad, competencia, racionalidad, proporcionalidad, ejercicio normativo del poder, responsabilidad y debido proceso, preservando con ello los derechos consagrados constitucionalmente a una tutela administrativa efectiva y a una buena administración.

17. En adición a lo anterior, la doctrina señala respecto a este tipo específico de recursos, es decir el recurso de reconsideración, que el mismo procede tanto contra actos definitivos o aquellos que sin tener ese carácter impidan totalmente el trámite de la impugnación (actos asimilables) y también con respecto de los actos interlocutorios o de mero trámite siempre que se afecte un derecho o un interés legítimo del administrado.

18. En ese orden de ideas, el acto administrativo, es aquel que resuelve sobre el fondo de la cuestión planteada, [...] la definitividad del efecto jurídico que incumbe al negocio jurídico de fondo, al objeto, al qué del acto; por eso se dice que el acto administrativo definitivo alude al fondo de la cuestión planteada.

19. Debido a que el objeto del presente se cifra sobre un acto administrativo dictado por esta Dirección Ejecutiva del **INDOTEL**, como órgano competente para tales fines, el cual amparado en los artículos 78, literal k) 87, literal c) de la Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98, y del artículo 1, literal p) del Reglamento Sancionador Administrativo del **INDOTEL** decidió el proceso sancionador administrativo simplificado iniciado contra la sociedad gestora de cobro financiera **CREDICEFI, S.R.L.**

20. En virtud de las disposiciones legales y reglamentarias anteriormente expuestas, y conforme ha sido reconocido por la sociedad gestora de cobro financiera **CREDICEFI, S.R.L.**, a través del presente apoderamiento, esta Dirección Ejecutiva se encuentra investida de las facultades necesarias para conocer y decidir de los recursos que se interpongan contra sus propias decisiones, como al efecto se presenta en la especie, para lo cual deberá proceder en el marco de lo establecido por la ley, y garantizar, de esta manera, el derecho constitucional y legalmente reconocido a los ciudadanos para interponer esta clase de recursos.

21. Comprobada la competencia de esta Dirección Ejecutiva del **INDOTEL** para decidir el presente recurso de reconsideración, corresponde que este órgano administrativo verifique de manera adicional, si al momento de su interposición la sociedad gestora de cobro Financiera **CREDICEFI, S.R.L.**, ha observado las formalidades establecidas por la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98 y la Ley sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, núm. 107-13, para su admisibilidad.

C. Admisibilidad del presente Recurso de Reconsideración

22. El primer aspecto que debe ser verificado para determinar la admisibilidad del presente recurso, se cifra sobre la calidad de **CREDICEFI, S.R.L.**, para la interposición del recurso de reconsideración que nos ocupa;

23. Al respecto, es preciso señalar lo acordado por el legislador en el artículo 17 de la Ley sobre Derechos de las Personas en sus relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, núm. 107-13, marco legal sobre la base del cual se consideran interesados en el procedimiento administrativo:

[...] quienes lo promuevan como titulares de derechos o intereses legítimos individuales o colectivos; los que, sin haber iniciado el procedimiento, tengan derechos o intereses que puedan resultar afectados por las decisiones que se adopten en el mismo; aquellos cuyos intereses legítimos, individuales o colectivos, puedan resultar afectados por la resolución e intervengan en el procedimiento en tanto no se haya dictado resolución definitiva (...).

24. En aplicación de la anterior disposición y tomando en cuenta que el acto administrativo del cual se desea su reconsideración, se corresponde contra la resolución mediante la cual la Dirección Ejecutiva del **INDOTEL** concluye, en su calidad de órgano decisor, el proceso sancionador administrativo iniciado contra **CREDICEFI, S.R.L.**, por la presunta comisión de conductas contrarias a la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98, imponiendo las sanciones correspondiente, por tanto, resulta legítimo el interés de la citada entidad puesto que la decisión adoptada por dicho acto retiene la responsabilidad administrativa de la hoy recurrente;

25. Otro aspecto vinculante para la evaluación de admisibilidad del presente recurso, resulta determinar si el mismo ha sido interpuesto guardando las reglas procesales respecto al plazo legalmente habilitado para su interposición;

26. En ese aspecto, en cuanto al cómputo del plazo para la interposición del recurso de reconsideración, la normativa dispone el termino de treinta (30) días hábiles contados a partir de la fecha en la cual el recurrente reciba la notificación; plazo que se contará siempre a partir del día siguiente de la publicación o notificación del acto, entendiéndose por días hábiles, por lo que se excluye de su computo, los días sábados, domingos y feriados”;

27. En el caso de la especie, y como se puede advertir de los hechos que preceden, el recurso de reconsideración presentado por recurrente **CREDICEFI, S.R.L.**, ha sido depositado ante el **INDOTEL** en el término del plazo por la ley prefijado para su conocimiento;

28. De manera adicional, señalar que el artículo 48 de la Ley sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, núm. 107-13, reduce

significativamente los requisitos de interposición de esta clase de actuaciones al establecer que “Los recursos administrativos se presentarán por escrito en los registros de los órganos competentes para resolverlos, que deberá admitirlos y tramitarlos siempre que de su contenido se pueda deducir la actuación administrativa recurrida, la voluntad de impugnación y los motivos concretos de inconformidad”;

29. Que de la revisión del escrito del cual esta Dirección Ejecutiva ha sido apoderada se puede advertir, conforme detallaremos en la siguiente sección, el cumplimiento de este requisito por parte de la recurrente, ya que del contenido del mismo se puede identificar el acto administrativo impugnado, la petición de revocación y la exposición de motivos que la sustentan, por lo cual procede que en cuanto a la forma, el mismo sea admitido;

D. Sobre el fondo del Recurso de Reconsideración

30. La sociedad gestora de cobro financiera **CREDICEFI, S.R.L.**, de conformidad con las prerrogativas que le han sido reconocidas a través del artículo 96 de la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98 y el artículo 53 de la Ley sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimientos Administrativos, núm. 107-13, ha interpuesto por ante esta Dirección Jurídica del **INDOTEL** un recurso de reconsideración contra la resolución núm. DE-074-19, en procura de que esta Dirección Ejecutiva se pronuncie sobre los méritos del mismo y evalúe la pertinencia de la modificación o confirmación del acto administrativo sancionador recurrido.

31. De la lectura de los argumentos que sustentan el recurso de reconsideración interpuesto por la sociedad gestora de cobro financiera **CREDICEFI, S.R.L.**, esta Dirección Ejecutiva del **INDOTEL** puede identificar que la recurrente fundamenta su recurso contra la Resolución núm. 074-19, argumentando una serie de alegatos el cual serán respondidos más adelante, los cuales de manera sumaria se fundamenta en los siguientes motivos:

- i. Ausencia de violación a la norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para el cobro de deudas, en virtud de que los números telefónicos fueron suministrados al momento de solicitar el préstamo requerido por las personas que hoy son sus deudores y que sirve de fuente de la información utilizada para contactarlos, no pudiendo asumir esta la responsabilidad de verificar la titularidad de las líneas telefónicas suministradas;
- ii. La decisión adoptada, a su entender, incurre en un supuesto desconocimiento del valor probatorio de las aportaciones y documentaciones presentadas por la sociedad gestora de cobro financiera **CREDICEFI, S.R.L.**, como pruebas a descargo y con esto incurre en una presunta violación al derecho de igualdad e imparcialidad que le asiste a la recurrente;
- iii. Existencia de la necesidad de realizar una nueva evaluación de las distintas pruebas a descargo presentadas por la sociedad gestora de cobro financiera **CREDICEFI, S.R.L.**

En tal virtud, en los párrafos precedentes, y a fin de cumplir con el deber de motivación impuesto por la normativa, esta Dirección Ejecutiva procederá a continuación a pronunciarse sobre cada uno de los argumentos y motivos de impugnación presentados por la sociedad gestora de cobro financiera **CREDICEFI, S.R.L.**

- i. Ausencia de violación a la norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para el cobro de deudas, en virtud de la verificación de los números telefónicos fueron suministrados por las personas que hoy son sus deudores al momento de solicitar el préstamo requerido y que sirve de fuente de la información utilizada para contactarlos.

32. Sobre la ausencia de la vulneración a las disposiciones contenidas en el artículo primero y segundo de la Norma para el uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones para fines de cobro de deudas, planteado por la sociedad gestora de cobro financiera **CREDICEFI, S.R.L.**, es meritorio establecer que por vía de las disposiciones citadas, el Consejo Directivo establece el horario prudente para la realización y la cantidad de contactos telefónicos permitidos para realizar el cobro de deudas, señalando al respecto que éstos deberán realizar en el horario señalado con un límite diario de cinco (5) llamadas con espacios de intervalos de tiempo de treinta (30) minutos, encontrándose prohibida la realización de llamadas en días feriados no laborables, y con el requisito previo de que únicamente podrán ser efectuadas cuando se tenga constancia de que el deudor es usuario de la línea registrada, estableciendo para ello una obligación de verificación de la identidad del usuario contactado y del registro de tal actuación.

33. Reiteramos que para garantizar el cumplimiento de tal labor, la Norma citada, en su artículo cuarto párrafo I es sumamente clara al indicar que *“La entidad o gestora de cobros 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 que efectivamente la misma continúa siendo un medio de contacto con el deudor”*.

34. De manera adicional, la norma 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, 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 de contactado y número de teléfono desde la cual se originó la telecomunicación.”*

35. Por tanto, en cumplimiento a la norma establecida le corresponde a la gestora de crédito **CREDICEFI, S.R.L.**, la obligación de que previo a la realización de cualquier gestión de cobro bajo modalidad de llamada personal o automática, que ésta proceda mediante una llamada de persona a persona en la que verifique de manera previa, que los números aportados por sus deudores en el formulario de solicitud de préstamo ciertamente le corresponden, quedando a su vez, bajo su responsabilidad el registro de la debida diligencia realizada y por vía de consecuencia, dicha entidad no puede pretender trasladar la carga probatoria al usuario afectado por dicha conducta.

36. En consiguiente, contrario a lo señalado por el recurrente, al tratar de desvirtuar las denuncias presentadas por los usuario ante ese órgano regulador, la normativa prevé que además de la obtención adecuada de las informaciones suministradas por los usuarios deudores de parte de los gestores de cobros, existe a cargo de estas entidades el registro de la debida diligencia de verificación de la identidad del deudor con la identidad del usuario de la línea telefónica y no se encuentra esta responsabilidad a cargo de los usuarios denunciadores, por lo que resulta a todas luces improcedente que la sociedad gestora de cobro financiera **CREDICEFI, S.R.L.**, quiera invertir la carga probatoria en perjuicio del usuario que afectado por esta conducta, máxime cuando dentro de los documentos que han sido depositados por dicha entidad no se encuentra informaciones que evidencien el cumplimiento de la obligación de verificación puesta a su cargo.

37. A su vez, deseamos pronunciarnos sobre el argumento señalado de que en los registros de llamadas utilizadas para verificar la cantidad de contactos realizados a los usuarios perjudicados se puede observar que no todas las líneas se corresponden con números propiedad de la sociedad gestora de cobro financiera **CREDICEFI, S.R.L.**, y que no se pueden considerar como llamadas realizadas aquellas que no fueron efectivamente contestadas por los usuarios.

38. Al respecto, conviene señalar que de una revisión del acto administrativo objeto del presente recurso, se puede observar que tanto en la etapa instructora y como en la etapa decisora, al tenor de lo que se señala en las particularidades de cada uno de los casos de denuncias que originaron el proceso sancionador concluido, a la sociedad gestora de cobro financiera **CREDICEFI, S.R.L.**, se le ha retenido su responsabilidad por la realización de llamadas para la gestión de cobro de deudas a personas distintas a los titulares de las deudas objeto de cobro, no obstante, los usuarios de las líneas telefónicas informarles a sus representantes que no poseían ningún tipo de vínculo personal o financiero con los deudores, motivo por el cual resultan a todas luces improcedentes los argumentos presentados.

ii. Sobre el supuesto desconocimiento del valor probatorio de las aportaciones documentales a descargo presentadas por la sociedad gestora de cobro financiera **CREDICEFI, S.R.L.**, incurriendo así en una presunta la violación al derecho de igualdad e imparcialidad.

39. Partiendo del argumento establecido por la gestora de cobros de que “al examinar los medios de pruebas presentados por nosotros en las distintas instancias presentados ante este órgano regulador no realiza una ponderación objetiva e imparcial de los hechos presentados y el verdadero origen de las imputaciones perseguidas se convierte más que en un ente regulador imparcial, en un castigador pues les depositamos las distintas solicitudes de créditos originales con las informaciones suministradas por nuestros deudoras y al ponderarlas se limitan a decir que dichos medios de prueba no demuestran que la deudora procura ser usuaria de la línea móvil”.

40. De una revisión de la Resolución Núm. DE-074-19 y de las Actas instrumentadas por la funcionaria instructora en esa fase del procedimiento, se puede evidenciar que en todo el curso del mismo se analizaron cada una de las alegaciones y pruebas aportadas tanto a cargo como a descargo por la presunto responsable, a fin de determinar si ciertamente **CREDICEFI, S.R.L.**, incurrió en las violaciones que le fueron imputadas donde se pudo determinar como hechos acreditados:

- Que la identidad de los usuarios denunciados no se corresponde con los titulares de las deudas cuyo cobro estaba siendo gestionado la sociedad gestora de cobro financiera **CREDICEFI, S.R.L.**;
- Que los números o líneas telefónicas utilizados para la realización de las llamadas a los usuarios que denunciaron ser objeto de cobro de acreencias que no les correspondían se encuentran bajo la titularidad de la sociedad gestora de cobro financiera **CREDICEFI, S.R.L.**, lo cual conllevó a que esa entidad diera incumplimiento a la Norma que regula el uso de los servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deuda, sobre todo a las acciones de verificación de la identidad de los sujetos contactados para la gestión de cobro y de las acciones de registro que comprueben el cumplimiento de dicha obligación.

41. Aunado a lo anterior, en virtud de que las argumentaciones presentadas por la recurrente aluden una presunta vulneración al derecho a la igualdad y a la imparcialidad que le asisten en el procedimiento administrativo que da origen al acto administrativo recurrido, para lo cual, la referida sociedad alega que la Dirección Ejecutiva del **INDOTEL** al dictar la resolución DE-074-19, violentó el artículo 39 de la

Constitución de la República Dominicana, el cual establece *“que todas las personas son iguales ante la ley y como tales deben recibir el mismo trato y protección de las instituciones de organismos públicos. Este principio, junto a la no discriminación, forma parte de un principio general que tiene como fin proteger los derechos fundamentales de todo trato desigual fundado en un acto contrario a la razón o cuando no existe una relación de proporcionalidad entre los medios utilizados y el fin que se persigue”*⁵.

42. Ante la indicada afirmación, conviene recordar que el principio de la igualdad de trato es definido como aquel *“en cuya virtud las personas que se encuentren en una misma situación serán tratados de manera igual, garantizándose, con expresa motivación en los casos concretos, las razones que puedan aconsejar la diferencia de trato”*⁶ y es con el objetivo de garantizar el derecho a la igualdad y a la imparcialidad, que en el contexto de este procedimiento, se manifiestan con garantías procesales vinculadas a la presunción de su inocencia, a la presentación de los medios de defensa, la separación de la función instructora y la sancionadora y a la debida notificación de los hechos, infracciones y sanciones todos los cuales deben encontrarse debidamente tipificadas en la Ley.

43. En dicho tenor, la recurrente no puede desconocer que, conforme señala la doctrina, *“la igualdad procesal implica que al momento de conocer un determinado conflicto el proceso a seguir debe ser uniforme cuando se trata de la misma materia, sin importar las personas e instituciones que intervengan, y no se viola dicho principio cuando el legislador ha dispuesto un procedimiento especial”*⁷,

44. Es por ello que en aras de garantizar el derecho de defensa del presunto responsable al que se le atribuye la comisión de faltas administrativas, y a fin de dar cumplimiento al debido proceso y a la presunción de inocencia, esta Dirección Ejecutiva luego de haber evaluado las pruebas presentadas por la funcionaria instructora y la gestora de cobros, pudo determinar que las pruebas a descargo no fueron suficientes para desvirtuar los hechos acreditados por el funcionario instructor en el marco del procedimiento sancionador administrativo simplificado iniciado en su contra;

45. Esta situación puede ser comprobada mediante el relato fáctico de la Resolución núm. DE-074-19, toda vez que el mismo se relata el procedimiento seguido por el funcionario instructor y el órgano decisor y su apego a las disposiciones del Reglamento de Procedimiento Sancionador Administrativo del **INDOTEL**, que fue el marco procesal observado para declarar a la financiera **CREDICEFI, S.R.L.**, responsable de cometer la falta administrativa contenida en el literal b) del artículo 107 de la Ley General de Telecomunicaciones 153-98, correspondiente a la utilización o prestación indebida de los servicios que no esté considerada como falta muy grave o grave, por haber violado los artículos primero y segundo de la norma que regula el uso de los servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobros de deudas.

46. En lo que concierna a la carga probatoria en los casos de gestión de cobro por deuda o turbo cobro como en la especie, pues como bien alega la presunta responsable, la regla en Derecho Administrativo es que las pruebas se encuentran a cargo de la administración, lo que implicaría⁸ en principio que el **INDOTEL** como Administración Pública, *“ de oficio, deberá recabar todas las pruebas necesarias para adoptar la mejor decisión, en resguardo del derecho de los interesados”*. Sin embargo,

⁵ Ver página 56 de la Ley apuntada núm. 107-13. Franklin E. Concepción Acosta.

⁶ Ver artículo 3, ordinal 5 de la Ley sobre los derechos de las Personas en sus relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, núm. 107-13.

⁷ Ver página 57 de la Ley Apuntada núm. 107-13. Franklin E. Concepción Acosta

⁸ Ley núm. 107-13, artículo 43.

es meritorio exponer que en base a *“el principio de buena fe en la vertiente procesal se puede matizar, intensificar o alterar la regla general sobre distribución de la carga de la prueba, en aquellos casos en que para una de las partes resulta más fácil acreditar el dato”*, motivo por el cual este órgano regulador dio oportunidad en varias ocasiones a la gestora de cobros, que en su calidad de presunta responsable, presentara ante la Dirección Ejecutiva del **INDOTEL** como órgano decisor del presente proceso, todos aquellos medios de defensa y elementos probatorios que desmeritaran los hechos que le fueron imputados.

47. En tal sentido, después de una evaluación de las actuaciones procesales que dieron lugar al acto administrativo que pretende ser impugnado a la luz de las argumentaciones planteadas por la sociedad gestora de cobro financiera **CREDICEFI, S.R.L.**, se puede verificar que esta Dirección Ejecutiva actuó de manera imparcial, garantizando el debido procedimiento y una adecuada tutela administrativa efectiva a cada una de las partes involucradas, comprobando a su vez, el respeto a los derechos reconocidos a la hoy recurrente en la fase de instrucción conforme puede evidenciar del contenido del acto administrativo objeto del recurso que nos ocupa.

48. Finalmente, esta Dirección Ejecutiva de una revisión del recurso de reconsideración desea pronunciarse al argumento establecido por la recurrente de que dicha sociedad no ha vuelto a realizar llamadas telefónicas vinculadas a las denuncias presentadas por los usuarios, respecto de lo cual entiende oportuno resaltar que el cese de la actividad que constituye la infracción administrativa, no implica en modo alguno que dicho ilícito no se cometiera, y al respecto la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98, establece en su artículo 109.4 con claridad meridiana que ni siquiera el pago de la sanción implica la convalidación de la situación irregular, debiendo el infractor cesar de inmediato los actos que dieron lugar a la sanción.

iii. Sobre la existencia de la necesidad de evaluar nuevamente las distintas pruebas a descargo presentadas por la sociedad gestora de cobro financiera **CREDICEFI, S.R.L.**

49. Según plantea la recurrente en su escrito de interposición, *“debe tomarse en consideración y como medio de comprobación de la falta de intención nuestra, en cometer las faltas imputadas el hecho de haber tomado las medidas necesarias para evitar que continúen llegando las llamadas erróneas tanto a los usuarios que presentaron quejas como a aquellos que de manera particular hemos detectado que no son nuestros deudores, ni tienen relación con ellos”*.

50. Conforme se puede evidenciar de lo dispuesto por nuestro legislador en el artículo 103 de la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98, se reputan como responsables de cometer faltas administrativas: “c. El usuario de los servicios de telecomunicaciones, por la mala utilización de dichos servicios, así como por su empleo en perjuicio de tercero.”

51. A su vez, la Ley sobre los derechos de las Personas en sus relaciones con la Administración y de procedimiento administrativo, núm. 107-13, en su artículo 37 establece que “Sólo podrán ser sancionadas por hechos constitutivos de infracciones legalmente establecidas las personas físicas o jurídicas que resulten responsables tras el pertinente procedimiento diseñado en el Reglamento General de la potestad sancionadora de la Administración Pública”.

52. De lo anterior, se extrae que para retener la responsabilidad administrativa de una persona es necesario que sea agotado un procedimiento administrativo, iniciado por funcionario instructor ante la presunta comisión de una conducta sancionada como una falta en la ley, en este caso la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98. En la especie, como se detalla la Resolución núm. DE-074-19, que decide el proceso sancionador administrativo iniciado contra la referida gestora de cobros, la Dirección Ejecutiva luego de ser apoderada del proceso sancionador simplificado, como órgano decisor realizó un análisis de los

hechos y los elementos de las pruebas a descargo presentadas determinando, conforme se ha establecido en la sección anterior, que las mismas no eran elementos suficientes para demostrar la no comisión de las conductas contrarias a la indicada Ley derivadas de la inobservancia de las disposiciones a la Norma para el uso de servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas que la Dirección Ejecutiva e incurriendo en la falta tipificada como una utilización o prestación indebida de los servicios que no estén consideradas como falta muy grave o grave al tenor del artículo 107, b) de la indicada Ley núm. 153-98 y por tanto, la falta de intención no es un motivo para el rechazó o la anulación del proceso sancionador administrativo iniciado en su contra.

53. A lo anterior debemos aunar que, a lo largo del desarrollo del procedimiento sancionador administrativo concluido a través de la Resolución núm. DE-074-19, la funcionaria instructora y la Dirección Ejecutiva del **INDOTEL** actuaron apegadas a 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, así como en los artículos 78, literal h) y 92.2 de la 31 32 33 Ley General de las Telecomunicaciones, núm. 153-98.

54. En consecuencia, 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, la decisión emitida por la Dirección Ejecutiva del **INDOTEL** no emana de meras sospechas o presunciones que no estén debidamente soportadas por pruebas aportadas por el funcionario instructor y la financiera, toda vez que la libertad probatoria 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 jurídica⁹.

55. Por tanto, la Dirección Ejecutiva del **INDOTEL** realizó un análisis ponderado de todos los argumentos y documentos probatorios aportados por el presunto responsable, así como de los elementos de prueba recolectados por el Funcionario Instructor, y de acuerdo a la normativa legal vigente, pudo determinar la racionalidad y la lógica jurídica, determinando que existían elementos de prueba suficientes a cargo para retener la responsabilidad administrativa, respecto de las faltas que le fueron imputadas a la sociedad gestora de cobro financiera **CREDICEFI, S.R.L.**, por parte de la Dirección de Protección al Usuario, como órgano instructor del Proceso Sancionador Administrativo Simplificado.

56. Partiendo de todo lo anterior expuesto, luego de la Dirección Ejecutiva del **INDOTEL** haber evaluado y ponderado cada uno de los argumentos y motivos planteados mediante el Recurso de Reconsideración incoado por la sociedad gestora de cobro financiera **CREDICEFI, S.R.L** y las pruebas que los sustentan este órgano administrativo pudo determinar que los mismos no son suficientes para revocar o modificar el contenido de la decisión emitida a través de la Resolución núm. DE-074-19, que decide el proceso sancionador simplificado iniciado en su contra.

57. Que en otro tenor, en virtud de que el artículo 12 de la Ley núm. 107-13, dispone que: “La eficacia de los actos que afecten desfavorablemente a terceros requerirá la notificación a los interesados del texto íntegro de la resolución y la indicación de las vías y plazos para recurrirla”; por consiguiente, según lo establecido en nuestro ordenamiento jurídico¹⁰, la sociedad gestora de cobro financiera **CREDICEFI, S.R.L.**, cuenta con un plazo de 30 días hábiles contados a partir de la recepción de la notificación del contenido de la presente resolución para interponer en sede administrativa un Recurso Jerárquico dirigido al Consejo Directivo del **INDOTEL** como máxima autoridad, si así lo entiende pertinente, pudiendo en virtud del principio de optativo

⁹ VÁSQUEZ SOTELO, José Luis. Responsa Iurisperorum Digesta. 1era edición, Salamanca, ediciones de la Universidad de Salamanca, 2000, pág. 138.

¹⁰ Esto así de la lectura combinada del artículo 54 de la Ley núm. 107-13, la Ley que crea el Tribunal Contencioso Tributario y Administrativo, núm. 13-07, establece en su artículo 5 y de la sentencia del Tribunal Constitucional marcada con el número TC/0344/18, página 21 de 27, en la nota No. 7 a pie de página.

de los recursos interponer a su opción, un Recurso Contencioso Administrativo ante el Tribunal Superior Administrativo.

III. Parte Dispositiva:

LA DIRECCIÓN EJECUTIVA

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

RESUELVE:

PRIMERO: DECLARAR bueno y válido, en cuanto a la forma el Recurso de Reconsideración interpuesto la sociedad gestora de cobro financiera **CREDICEFI, S.R.L.**, contra la **Resolución núm. DE-074-19**, que decide el proceso sancionador administrativo simplificado iniciado en su contra, emitida por la Dirección Ejecutiva del **INDOTEL** en fecha 24 de octubre de 2019, por haber sido interpuesto de acuerdo a la regulación existente en la materia.

SEGUNDO: RECHAZAR, en cuanto al fondo el presente Recurso de Reconsideración interpuesto por la referida sociedad gestora de cobro financiera, por los motivos expuestos en el cuerpo de la presente Resolución y en consecuencia, **RATIFICAR**, en todas sus partes la **Resolución núm. DE-074-19**, emitida por la Dirección Ejecutiva en fecha 24 de octubre de 2019.

TERCERO: DISPONER la notificación de la presente resolución a la sociedad gestora de cobro financiera **CREDICEFI, S.R.L.** mediante carta con acuse de recibo, así como su publicación en el portal institucional que mantiene el **INDOTEL** en la Internet en cumplimiento de las disposiciones de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, núm. 200-04 y su reglamentación.

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 veintiséis (26) del mes de febrero del año dos mil veintiuno (2021).

Firmado:

Julissa Cruz Abreu
Directora Ejecutiva