

SENTENCIA DEL 13 DE ABRIL DEL 2005, No. 8

Decisión impugnada: No. 881-04 del Cuerpo Colegiado No. 64-04, homologada por el Consejo Directivo de INDOTEL, del 14 de octubre del 2004.

Materia: Civil.

Recurrente: Verizon Dominicana C. por A.

Abogados: Dres. Brenda Recio y Marcos Peña.

Recurrido: José Enrique Paniagua Pérez.

Dios, Patria y Libertad

En Nombre de la República la Suprema Corte de Justicia, regularmente constituida por los Jueces Jorge A. Subero Isa, Presidente; Rafael Luciano Pichardo, Primer Sustituto de Presidente; Eglys Margarita Esmurdoc, Segundo Sustituto de Presidente; Hugo Álvarez Valencia, Juan Luperón Vásquez, Margarita A. Tavares, Julio Ibarra Ríos, Enilda Reyes Pérez, Dulce Ma. Rodríguez de Gorís, Julio Aníbal Suárez, Víctor José Castellanos Estrella, Ana Rosa Bergés Dreyfous, Edgar Hernández Mejía, Darío O. Fernández Espinal, Pedro Romero Confesor y José E. Hernández Machado, asistidos de la Secretaria General, en la Sala donde celebra sus audiencias, en Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, hoy 13 de abril del 2005, años 162^E de la Independencia y 142^E de la Restauración, dicta en audiencia público siguiente sentencia:

Sobre el recurso de apelación interpuesto por Verizon Dominicana, C. por A., sociedad comercial organizada y existente de conformidad con las leyes de la República Dominicana, con su domicilio social establecido en la avenida Abraham Lincoln No. 1101, en esta ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, debidamente representada por su Directora del Departamento Legal, Licda. Wanda Perdomo Ramírez, dominicana, mayor de edad, casada, abogada, cédula de identidad y electoral No. 001-0105774-3, domiciliada y residente en esta ciudad de Santo Domingo, contra la decisión No. 881-04 adoptada por el Cuerpo Colegiado No. 64-04, debidamente homologada por el Consejo Directivo de Indotel el 14 de octubre del 2004, mediante Resolución de Homologación No. 881-04, sobre el recurso de queja No. 1640, cuya parte dispositiva dispone: “**Primero:** En cuanto a la forma, acoge como bueno y válido el recurso de queja (RDQ) No. 1640 presentado por el usuario titular, señor José Enrique Paniagua Pérez contra la prestadora Verizon Dominicana, por haber sido interpuesto conforme la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98 y el Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones; **Segundo:** En cuanto al fondo, acoge las pretensiones del señor José Enrique Paniagua Pérez por las razones precedentemente expuestas, y en consecuencia, dispone que la prestadora Verizon Dominicana, acredite y descargue inmediatamente, a favor del señor José Enrique Paniagua Pérez la suma de RD\$14,506.73, así como cualquier otro cargo relacionado con la misma, lo cual constituye el objeto del presente recurso de queja”;

Oído al alguacil de turno en la lectura del rol y llamar a las partes, de las cuales la recurrente Verizon Dominicana, C. por A., está representada por sus abogados y el recurrido José Enrique Paniagua Pérez, no ha comparecido;

Oído a la Dra. Brenda Recio por sí y por el Dr. Marcos Peña, en representación de Verizon Dominicana solicitar a la Corte: “Solicitamos prórroga a fines de comparecencia de las partes”;

Oído al Magistrado Presidente invitar a los abogados de la recurrente a concluir al fondo;

Oídos a los abogados de la recurrente concluir al fondo, las cuales terminan así: “Se acojan las conclusiones vertidas de nuestro recurso de apelación”;

Oído nuevamente al Magistrado Presidente y la Secretaria hacer constar: “**Primero:** Se

reserva el fallo sobre las conclusiones de la parte apelante para ser pronunciado en la audiencia pública del día trece (13) de abril del 2005, a las nueve (9) horas de la mañana;

Segundo: Esta sentencia vale citación para la parte presente”;

Considerando, que en la decisión impugnada y en los documentos a que ella se refiere consta lo siguiente: a) que en fecha 31 de mayo del 2004 el usuario titular, señor José Enrique Paniagua Pérez interpuso ante la prestadora Verizon Dominicana la reclamación No. 1166663; b) que no conforme con dicha respuesta de Verizon Dominicana, interpuso ante el Centro de Asistencia a los Usuarios de los Servicios Públicos de las Telecomunicaciones del Indotel un Recurso de Queja, el cual ha sido marcado con el número 1640; c) que el Cuerpo Colegiado No. 04-0064 del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (Indotel) para la solución de controversias entre usuarios y prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, después de haber estudiado y deliberado sobre el caso, decidió el mismo en la forma en que aparece copiado en otra parte de esta sentencia; d) que dicha decisión fue homologada por el Consejo Directivo del Indotel mediante la Resolución de Homologación No. 881-04 de conformidad con la ley; e) que no conforme con ésta, Verizon Dominicana, C. por A., interpuso recurso de apelación por ante esta Suprema Corte de Justicia;

Considerando, que ante el Cuerpo Colegiado competente, el recurso de apelación de queja del recurrido versó sobre lo siguiente: “El señor Paniagua explica que en su factura del mes de mayo del 2004 se reflejan llamadas con destino al Reino Unido, a los números: 448708080188, 448708080191, 448708080192, 448708080193, 448708080194, 448708080198, 448708080197, 448708080199, 448708080200, 448708080203, 448708080205, 448708080206, 448708080209, 448708080210, 448708080211, 448708080212, 448708080213, 448708080214, 448708080216, 448708080220, 448708080223, 448708080224, 448708080228, 448708080230, 448708080232, y 448708080233, facturadas por valor de RD\$14, 506.73, que el usuario desconoce, alegando que vive solo y sale de su casa muy temprano ya que es chofer de transporte público, que no conoce a nadie en el Reino Unido, y no accesa a páginas pornográficas”;

Considerando, que por su parte, la recurrente justifica su recurso alegando, que de acuerdo con la investigación hecha por ella las llamadas realizadas se produjeron por conexiones al internet mediante las cuales el usuario es voluntariamente sacado del servidor local y conectado a un servidor internacional el cual genera una llamada de larga distancia internacional y que si cotejan esas conexiones con las impugnadas por el cliente existe cierta coincidencia; que Verizon tiene derecho a cobrar al cliente del servicio de internet el monto del servicio local medido y además el de llamadas de larga distancia internacional, lo que se equipara al uso de una línea normal para realizar llamadas; que en casos como éste, no es deber de la prestadora informar al usuario de dicha desconexión puesto que no tiene conocimiento de lo acordado entre éste y el operador de la página electrónica; que es el usuario al adquirir el uso del servicio, el que asume los riesgos propios del contrato; que Verizon no forma parte del contrato y se transforma sólo en un intermediario entre quien ofrece el servicio y el que lo utiliza, derivándose de su contrato con el usuario el derecho a recibir el pago por el servicio de telecomunicaciones prestado;

Considerando, que el Cuerpo Colegiado luego de estudiar el expediente y ponderar los documentos, consideró en la decisión impugnada que: “el objeto del presente recurso tiene su origen en una supuesta conexión de internet que sucede de la forma siguiente: cuando un usuario se conecta a la red internet, sea a través de una conexión telefónica (dial up) o de un enlace dedicado (a través de líneas de datos rentadas o de líneas digitales asincrónicas para suscriptores, ADSL), la forma de tasar el servicio siempre será el mismo, dependiendo del

plan seleccionado por el usuario para el acceso al servicio y no donde éste se conecte, debiendo en su defecto la prestadora probar que el usuario fue advertido de que en adición al pago del servicio de internet, la conexión que realizaría tendría un cargo particular, lo cual no demostró haber hecho; que siendo coherente con el procedimiento seguido en situaciones anteriores, debido principalmente a nuestro deber de cumplir con los procedimientos establecidos, así como por la obligación que pesa sobre la prestadora de servicio en caso como este, la cual debe probar fuera de toda duda, no solamente que el número telefónico del usuario fue donde se originó la conexión que generó los cargos cuestionados, sino que además debe probar que ese usuario realizó el consumo con pleno conocimiento de causa, en el sentido de al momento de desconectarse del servidor local, como alega la prestadora, fue advertido no solamente de que generaría nuevos cargos, sino que se le informara en que forma y bajo que base tarifaria serían facturados los minutos usados a partir de dicha desconexión, lo cual es obligatorio al tenor del contenido a la letra F, artículo del Reglamento para la Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras de Servicios Públicos de Comunicaciones no habiendo evidencia de que la prestadora hiciera dicha advertencia y cumpliera con dicho reglamento; que en este mismo orden, es importante hacer constar que los cargos objeto de este recurso no constituyen servicio telefónico propiamente dicho, sino que son servidos de un portal de internet del cual no es propietaria la prestadora y ni siquiera ha aportado su nombre ni las condiciones de su relación, no habiendo tampoco presentado pruebas o motivos del porqué debe cobrar los mismos en caso de que probara haberlas suministrado, ya que el argumento de que existe una desconexión local y se sustituye por conexión internacional, tampoco soporta análisis lógico ni legal, motivos por los cuales este cuerpo colegiado entiende que existiendo otro modo de cobro más efectivo para este tipo de servicio, tales como tarjetas de crédito, sorprende que quiera hacerse de este modo, máxime cuando existen tantas imprecisiones que nos impiden acoger de una manera justa las pretensiones de la prestadora; que la prestadora se limitó solamente a citar lo que habían hecho en cuanto a investigar sobre fraude y conexiones, obviando aportar pruebas precisas que demuestren, primero la factibilidad del cobro que pretenden hacer, y segundo, que el usuario realizó dichas llamadas, incluyendo la prueba de que el mismo fue advertido de que incurría en cargos adicionales si accedía a la página tal, de la cual no aportaron ni siquiera su nombre, su referencia, ni el tipo de servicio que prestaron, todo lo cual es insuficiente para que este cuerpo colegiado pueda en buen derecho al tenor de las regulaciones sobre la materia, acoger y aplicar como ciertas situaciones no demostradas de forma concretas y claras; que entre los derechos de los usuarios consignados en el Reglamento para la Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras de Servicios de Telecomunicaciones se encuentra el contemplado por el artículo 1, letra f) que dispone: “Derecho a que la facturación del servicio se ajuste a las tarifas vigentes y a lo consumido” y “Derecho a que la prestadora lo proteja de intentos de fraudes por terceros”, así como derecho a “a que la prestadora le informe en todo momento sobre los servicios ofrecidos, así como sobre las tarifas vigentes, lo cual no demostró haber hecho la prestadora durante el conocimiento del presente RDQ; que no obstante, y en principio, no tener ninguna relevancia para la solución del presente recurso, el hecho que el usuario alegue que vive solo y sale de su casa muy temprano, que no conoce a nadie en el Reino Unido o que no tiene el tipo de conducta que le llevan al uso de conexiones de datos de carácter pornográfico, este Cuerpo Colegiado, entiende como correcto y con asidero legal el reclamo y los alegatos presentados por el usuario en cuanto a las llamadas de largas distancias vía internet, basado principalmente en que la prestadora, no ha probado ni siquiera que el usuario realizó las llamadas de referencias, obligación ineludible, tal como se fundamenta en las consideraciones precedentes”;

Considerando, que esta Corte entiende justo y fundamentado en documentos y prueba legal lo apreciado, en los considerandos copiados precedentemente, por el órgano que conoció del asunto y decide hacer suyos los motivos citados de la decisión apelada y ratificarla en todas sus partes;

Considerando, que por tratarse de esta materia no procede condenar en costas.

Por tales motivos y vistos los documentos del expediente, la Ley No. 153-98 General de Telecomunicaciones del 27 de mayo de 1998, el Reglamento para la Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y la Resolución de la Suprema Corte de Justicia del 17 de mayo del 2004;

Resuelve:

Primero: Declarar bueno y válido en la forma el recurso de apelación interpuesto por Verizon Dominicana contra la Resolución No. 881-04 adoptada por el Cuerpo Colegiado No. 64-04, debidamente homologada por el Consejo Directivo de INDOTEL el 14 de octubre del 2004, mediante Resolución de Homologación No. 881-04, sobre el recurso de queja No. 1640; **Segundo:** En cuanto al fondo, confirma en todas sus partes la referida resolución.

Firmado: Jorge A. Subero Isa, Rafael Luciano Pichardo, Eglys Margarita Esmurdoc, Hugo Álvarez Valencia, Juan Luperón Vásquez, Julio Ibarra Ríos, Margarita A. Tavares, Enilda Reyes Pérez, Dulce Ma. Rodríguez de Goris, Julio Aníbal Suárez, Víctor José Castellanos, Ana Rosa Bergés Dreyfous, Edgar Hernández Mejía, Darío O. Fernández Espinal, Pedro Romero Confesor y José E. Hernández Machado. Grimilda Acosta, Secretaria General. La presente sentencia ha sido dada y firmada por los Jueces que figuran más arriba, el mismo día, mes y año en ella expresados lo que yo, Secretaria General, certifico.

www.suprema.gov.do