

## **SENTENCIA DEL 9 DE AGOSTO DEL 2006, No. 16**

**Decisión impugnada:** Del Cuerpo Colegiado No. 53-04, homologada por el Consejo Directivo del INDOTEL, del 1ro. de octubre del 2004.

**Materia:** Civil.

**Recurrente:** Verizon Dominicana, C. por A., (antes CODETEL).

**Abogados:** Dra. Brenda Recio y Licdos. Marcos Peña Rodríguez y Pascual A. Peña Pérez.

**Recurrida:** Doris Ogando Roa.

### **Dios, Patria y Libertad**

En Nombre de la República, la Suprema Corte de Justicia, regularmente constituida por los Jueces Jorge A. Subero Isa, Presidente de la Suprema Corte de Justicia; 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 Goris, Julio Aníbal Suárez, Víctor José Castellanos Estrella, Ana Rosa Bergés Dreyfous, Edgar Hernández Mejía, Darío O. Fernández Espinal, Pedro Romero Confesor y José Enrique Hernández Machado, asistidos de la Secretaria General, en Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, hoy 9 de agosto del 2006, años 163° de la Independencia y 143° de la Restauración, dicta en audiencia pública, la siguiente sentencia:

Sobre el recurso de apelación interpuesto por Verizon Dominicana, C. por A, (antes Codetel C. por A.), sociedad comercial organizada y existente de conformidad con las leyes de la República Dominicana, con su domicilio social establecido en el edificio marcado con el núm. 1101 de la Avenida Abraham Lincoln en esta ciudad, debidamente representada por la directora del departamento legal, Licda. Wanda Perdomo Ramírez, dominicana, mayor de edad, casada, cédula de identidad y electoral núm. 001-0105774-3, domiciliada y residente en esta ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional contra la decisión núm. 835-04, adoptada por el Cuerpo Colegiado núm. 53-04, homologada por el Consejo Directivo del INDOTEL, el 1ro. de octubre del 2004, mediante Resolución de Homologación núm. 835-04, sobre recurso de queja núm. 1531;

Oído al alguacil de turno en la lectura del rol;

Oído al alguacil de turno llamar a las partes, Verizon Dominicana, C. por A., quien está representada por sus abogados Dra. Brenda Recio y los Licdos. Marcos Peña Rodríguez y Pascual A. Peña Pérez y la recurrida Doris Ogando Roa;

Oído a los Licdos. Brenda Recio y Marcos Peña, en representación de la parte recurrente Verizon Dominicana, C. por A., concluir: “Primero: Se revoque la decisión núm. 835-04 dictada por el Cuerpo Colegiado núm. 53-04 Homologada por el Consejo Directivo del INDOTEL, mediante Resolución núm. 835-04, de fecha 1ro. de octubre del 2004, y por propia autoridad y contrario imperio rechazar la reclamación original presentada; Segundo: La sociedad Verizon Dominicana, C. por A., (antes denominada Codetel, C. por A.) se reserva al derecho de demandar en intervención forzosa en el presente proceso a la franquicia de Carrefour, quien es la responsable de cualquier reclamación o demanda que sea producida en relación con los equipos; Tercero: La sociedad Verizon Dominicana, C. por A., (antes denominada Codetel, C. por A.) se reserva el derecho de presentar los escritos y documentación adicionales que estime necesario en contestación de los que sean presentados por la contraparte”;

La Corte, luego de deliberar decide: ASe reserva el fallo para ser pronunciado en una próxima audiencia”;

Resulta, que con motivo del recurso de queja núm. 835-04 interpuesto ante el Indotel por Verizon Dominicana, C. por A., el Cuerpo Colegiado núm. 53-04, adoptó la decisión núm.

835-04 homologada por el Consejo Directivo del Indotel el 1ro. de octubre del 2004, cuya parte dispositiva establece: “Primero: En cuanto a la forma, declarar bueno y válido el presente Recurso de Queja por haber sido interpuesto conforme la Ley General de Telecomunicaciones núm. 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, acogemos en todas sus partes las conclusiones de la usuaria titular Doris Ogando Roa, y en consecuencia ordenamos a la prestadora de servicios Verizon Dominicano, C. por A., entregar a la usuaria titular un equipo nuevo y activado, en sustitución del adquirido por ésta en el punto expreso de Verizon en Carrefour; Tercero: La presente decisión se declara ejecutoria a partir de su homologación por Consejo Directivo del Indotel, según lo estipula el artículo 31 del Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”; Resulta, que no conforme con esta decisión, la Prestadora de Servicios Verizon Dominicana, C. por A., interpuso contra la misma formal recurso de apelación por ante la Suprema Corte de Justicia;

Resulta, que por auto de fecha 29 de noviembre del 2004, el Magistrado Juez Presidente de la Suprema Corte de Justicia, fijó la audiencia del día 2 de febrero del 2005, para conocer en audiencia pública del recurso de apelación antes mencionado;

Resulta, que en la audiencia del 2 de febrero del 2005, los abogados de la parte recurrente concluyeron de la manera siguiente: AÚnico: solicitamos se ordene la comparecencia personal de las partes;

Resulta, que frente a tal pedimento, la Corte decidió: “Primero: Se reserva el fallo sobre la solicitud presentada por la parte recurrente de la comparecencia personal, para ser pronunciado en la audiencia del día quince (15) de marzo del 2005, a las nueve (9) horas de la mañana; Segundo: Esta decisión vale citación para las partes presentes”;

Resulta, que en la audiencia del 15 de marzo del 2005 y por sentencia de esa misma fecha, la Suprema Corte de Justicia resolvió: “Primero: Rechaza el pedimento de la comparecencia personal de las partes propuesto por la recurrente, por los motivos expresados; Segundo: Pone en mora a la recurrente de producir sus conclusiones al fondo del recurso de apelación, en una próxima audiencia; Tercero: Fija para el 19 de abril de 2005, la audiencia para la continuación de la causa”

Resulta, que en audiencia del 19 de abril del 2005 la parte recurrente, Verizon Dominicana, C. por A., concluyó de la manera en que aparece copiada precedentemente;

Considerando, que la recurrente fundamenta su recurso de apelación en los alegatos siguientes: Aque el usuario titular del servicio telefónico es responsable de las obligaciones generales consignadas en el Reglamento, y aquellas que establezca el prestador del servicio, en este caso, la sociedad Verizon Dominicana, C. por A., (antes denominada Codetel, C. por A.), en ese sentido, dentro de las obligaciones de los usuarios se establece la de Ainformar a la prestadora sobre cualquier situación anormal o de peligro que sea observada o detectada en las instalaciones o en el servicio ofrecido”; que de igual manera, los términos y condiciones que establece la sociedad Verizon Dominicana, C. por A., (antes denominada Codetel, C. por A.) para la prestación de servicios de telecomunicaciones establecen en su cláusula 2.5 que Ala vigilancia sobre el buen uso de los servicios es de su responsabilidad”; que los usuarios, de igual manera, deben Anotificar el extravío o la sustracción de un teléfono móvil, a la Prestadora de Servicios Públicos de Telefonía Móvil con la que contrató el servicio, a través de cualesquiera de los medios dispuestos por estas últimas con esta finalidad; que esto significa que una de las obligaciones del usuario es informar en un tiempo prudente sobre las condiciones del servicio recibido, conforme establece el acuerdo que

tenga con la prestadora correspondiente, a los fines de que sean tomadas inmediatamente las medidas de lugar en caso de inconvenientes con el servicio; que estas disposiciones son resultado de las obligaciones recíprocas que resulta de un contrato de servicios, el del prestador de proveer el servicio contratado y del usuario de ser guardián del servicio; la señora Ogando debió proveer a la prestadora de toda información o elemento de prueba inmediatamente se produjo el hecho a los fines de que se le posibilitara la investigación y comprobación de los hechos que impedían la calidad del servicio”;

Considerando, que en relación con los alegatos expuestos por la recurrente el cuerpo colegiado apoderado luego del examen de los documentos consignó en la decisión apelada: Aque fue depositada por la usuaria, en la Secretaría de los Cuerpos Colegiados, copia del comprobante de caja, como prueba de que su móvil fue adquirido en un punto expreso de Verizon Dominicana, C. por A., (antigua Codetel); que la prestadora a través de sus representantes, informa a éste Cuerpo Colegiado, que ya han procedido a reestablecer el servicio a la usuaria, pero en el mismo móvil que la prestadora alega había sido reportado extraviado por otra persona, no por la usuaria; que la usuaria alega que después de la desconexión y posterior reconexión su móvil no funciona de manera normal, sino que tiene desperfectos; que la prestadora alega caducidad en el presente Recurso de Queja, sin embargo, la usuaria alegó en la comparecencia personal que durante todo el tiempo que su móvil estuvo desconectado estuvo en constante comunicación con los representantes de Verizon Dominicana, C. por A., los cuales dice la entretuvieron a los fines de no darle el servicio y suplirle un nuevo equipo, siempre alegando que su móvil era robado, y que luego terminaron recibiendo la reclamación base de este Recurso de Queja; que la prestadora alega haber dado cumplimiento a la resolución núm. 92-02, sin embargo luego de cierto tiempo reconecta el mismo móvil propiedad de la usuaria, con lo que demuestra que reconoció el error cometido”;

Considerando, que esta Corte luego de ponderar las conclusiones vertidas en la audiencia y los documentos del expediente entiende justo y fundamentado en prueba legal, lo apreciado por el órgano que conoció del asunto y decide acoger o hacer suyos los motivos citados precedentemente en la decisión recurrida y ratificarla en todas sus partes;

Considerando, que por tratarse de esta materia, no procede la condenación en costas. Por tales motivos y vistos los documentos del expediente, la Ley núm. 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:** Declara bueno y válido en la forma, el recurso de apelación interpuesto por Verizon Dominicana, C. por A., contra la decisión núm. 835-04, adoptada por el Cuerpo Colegiado núm. 53-04, homologada por el Consejo Directivo de INDOTEL el 1ro. de octubre del 2004, mediante Resolución núm. 835-04, sobre recurso de queja núm. 1531;

**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, Margarita A. Tavares, Julio Ibarra Ríos, Enilda Reyes Pérez, Dulce Ma. Rodríguez de Goris, 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. Grimilda Acosta, Secretaria General.

La presente sentencia ha sido dada y firmada por los señores Jueces que figuran en su encabezamiento, en la audiencia pública del día, mes y año en él expresados, y fue firmada,

leída y publicada por mí, Secretaria General, que certifico.  
[www.suprema.gov.do](http://www.suprema.gov.do)