

## SENTENCIA DEL 15 DE AGOSTO DEL 2007, No. 31

**Decisión impugnada:** Núm. 594-04, homologada por el consejo directivo del INDOTEL, del 11 de marzo del 2004.

**Materia:** Civil.

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

**Abogados:** Dra. Brenda Recio y Lic. Marcos Peña Rodríguez.

**Recurridos:** Ana Reyes Tamayo y Rafael Reyes.

**Abogados:** Dres. Lino Reyes Tamayo y Juan de Dios Deschamps Félix.

### 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 y José Enrique Hernández Machado, asistidos de la Secretaria General, en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, hoy 15 de agosto del 2007, años 164° de la Independencia y 144° 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 de Santo Domingo, debidamente representada por su Vicepresidente de Legal y Regulatorio, Licda. Fabiola Medina Garnes, dominicana, mayor de edad, casada, cédula de identidad y electoral núm. 001-0094097-0, domiciliada y residente en esta ciudad de Santo Domingo, contra la decisión núm. 594-04, adoptada por el Cuerpo Colegiado núm. 19-04, homologada por el consejo directivo del INDOTEL, el 11 de marzo del 2004, mediante Resolución de Homologación núm. 594-04, sobre recurso de queja núm. 1185;

Oído al alguacil de turno en la lectura del rol;

Oído al alguacil de turno llamar a las partes, Verizon Dominicana, C. por A. (antes CODETEL, C. por A.), quien está representada por sus abogados Dra. Brenda Recio y el Licdo. Marcos Peña Rodríguez y los recurridos Ana Reyes Tamayo y Rafael Reyes, quien están representado por sus abogados Dres. Lino Reyes Tamayo y Juan de Dios Deschamps Félix;

Oído a los Licdos. Brenda Recio y Marcos Peña, en representación de la parte recurrente Verizon Dominicana, C. por A. (antes CODETEL, C. por A.), concluir: “**Primero:** Declarar regular y conforme en cuanto a la forma el presente recurso de apelación por haber sido interpuesto de conformidad a las normas procesales que rigen la materia; **Segundo:** Revocar la decisión núm. 594-04 dictada por el Cuerpo Colegiado núm. 19-04, homologada por el consejo directivo de INDOTEL, mediante resolución núm. 594-04 de fecha 11 de marzo del 2004, y por propia autoridad y contrario imperio, rechazar la reclamación presentada por el Sr. Rafael Reyes en representación de la Sra. Ana Reyes Tamayo; **Tercero:** Condenar al Sr. Rafael Reyes y a la Sra. Ana Reyes Tamayo, al pago de los montos debidos hasta la fecha”; Oído a los Dres. Lino Reyes Tamayo y Juan de Dios Deschamps Félix, en representación de la parte recurrida Ana Teresa Tamayo y Rafael Reyes, en sus conclusiones decir lo siguiente: “**Primero:** Rechazar el recurso de apelación incoado por la recurrente, por ser improcedente y carente de base legal; **Segundo:** Confirmar y ratificar en toda sus partes la decisión núm.

594-04, dictada por el Cuerpo Colegiado núm. 19-04, en fecha 18 de febrero del año 2004, debidamente homologada por el consejo directivo del INDOTEL, mediante resolución núm. 594-04, de fecha once (11) de marzo del año 2004, por haber sido dictada con apego a la razón, la ley y el derecho; **Tercero:** Que la sentencia sea ejecutoria no obstante cualquier recurso; **Cuarto:** Condenar a Verizon Dominicana, C. por A., (antes CODETEL) al pago de las costas del procedimiento y la presente instancia, a favor de los abogados apoderados Dres. Lino Reyes Tamayo y Juan de Dios Deschamps Félix, quienes afirman estar avanzándolas en su totalidad; **Quinto:** Establecer el procedimiento a seguir para el conocimiento del recurso de apelación, por no existir una disposición expresa de la ley; **Sexto:** Los recurridos se reservan el derecho de presentar sus alegatos de hecho y de derecho, y los escritos y documentos o pruebas que fundamentan sus pretensiones, hasta tanto la Suprema Corte de Justicia trace el procedimiento a seguir para el conocimiento del recurso de apelación”;

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

Resulta, que con motivo del recurso de queja núm. 594-04 interpuesto ante el INDOTEL por Verizon Dominicana, C. por A., el Cuerpo Colegiado núm. 19-04, adoptó la decisión núm. 594-04 homologada por el consejo directivo del INDOTEL el 11 de marzo del 2004, cuya parte dispositiva establece: “**Primero:** En cuanto a la forma, acoge como bueno y válido el Recurso de Queja (RDQ) núm. 1185 presentado por el señor Rafael Reyes en representación del usuario titular señora Ana Reyes Tamayo, contra la prestadora directivo, por haber sido interpuesto conforme a la Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98 y el Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuario y las Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones; **Segundo:** En cuanto al fondo, acoge , por las razones precedentemente expuestas, las pretensiones de la señora Ana Milagros Reyes Tamayo, representada por el señor Rafael Reyes, y en consecuencia, dispone que la prestadora CODETEL acredite inmediatamente a favor de la señora Ana Milagros Reyes Tamayo, la suma de RD\$1,145.84, así como cualquier otro cargo relacionado con la misma, lo cual constituye el objeto de su recurso de queja”;

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 18 de mayo del 2005, el Magistrado Juez Presidente de la Suprema Corte de Justicia, fijó la audiencia del día 28 de junio del 2005, para conocer en audiencia pública del recurso de apelación antes mencionado;

Resulta, que en la audiencia del día 28 de mayo del 2005, los abogados de la parte recurrente, concluyeron de la manera en que aparece copiada precedentemente;

Resulta, que por resolución dictada por la Suprema Corte de Justicia el 17 de junio del 2004 fue reglamentado el procedimiento a seguir en casos como el de la especie;

Considerando, que la recurrente fundamenta su recurso de apelación en los alegatos siguientes: “que esta decisión fue emitida sobre el Recurso de Queja núm. 1185, interpuesto por el Sr. Rafael Reyes en representación de la Sra. Ana Reyes Tamayo en fecha 13 de octubre del 2003, el cual versaba sobre llamadas internacionales con destino a Isla Salomón, por un monto de RD\$1145.84, las cuales afirma no reconocer; que Verizon Dominicana, C. por A., no está de acuerdo con la decisión tomada por el Cuerpo Colegiado núm. 19-04, por haberse hecho una mala aplicación de la ley y una errónea apreciación de los hechos y evidencias sometidas; que el Cuerpo Colegiado ignoró la posibilidad técnica cierta de que a través del Internet pueden realizarse llamadas de larga distancia internacional, cuya duración

y tiempo de conexión dependerán de la utilización que le de cada usuario; que el Cuerpo Colegiado fundamenta su decisión en el hecho de que “de acuerdo a los contratos de Internet que ofrece la prestadora, la forma de tasar dicho servicio siempre será el mismo, dependiendo únicamente del plan seleccionado... y no donde se conecte el usuario” sin ponderar debidamente el alcance de esta afirmación; que es el usuario quien decide voluntariamente aceptar los términos y condiciones del operador de una página electrónica, creando un contrato con el mismo, en el cual acepta pagar una suma de dinero a cambio de un servicio, y donde Verizon Dominicana, C. por A., sólo funge como intermediario; que como evidencia preliminar de dicha posibilidad, adjuntamos copias de pantallas del computador donde se demuestra la conexión al Internet y los términos que aplican a las mismas”;

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: “que en cuanto al fondo del presente recurso, según investigación realizada por este Cuerpo Colegiado, el objeto del presente recurso tiene su origen, tal y como sustenta la prestadora, en llamadas de largas distancias realizadas a través de 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), en ocasiones sucede que si el usuario accede a determinados portales se produce una desconexión local al servicio de Internet propiamente dicho, y se realiza sin que el usuario lo note, una conexión con otro portal ó servidor, lo cual genera una facturación por llamadas de largas distancias que debe pagar el usuario; que de acuerdo a los contratos de Internet que ofrece la prestadora, la forma de tasar dicho servicio siempre será el mismo, dependiendo únicamente 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 no solamente fue advertido de que en adición al pago del servicio de Internet, sino que verdaderamente accedió ó realizó una conexión que generó un cargo particular, lo cual no demostró haber hecho; que es deber de la prestadora en este caso, 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 que 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 obligatoria al tenor del contenido de la letra F, artículo 1, del Reglamento para la Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras de Servicios Públicos de Comunicaciones; que no existe un solo argumento ó medio de prueba que demuestre que real y efectivamente el usuario hizo uso de un servicio que debe ser pagado de manera adicional, ya que la prestadora no ha aportado prueba tangible de que las llamadas cuestionadas fueron hechas conscientemente ó inconscientemente por el usuario, motivos estos que impiden que este Cuerpo Colegiado pueda en base a tantas imprecisiones y suposiciones acoger los alegatos de la prestadora; que los cargos cuestionados tampoco constituyen servicio telefónico, sino que son servicio de un portal de Internet del cual no es propietaria la prestadora, no habiendo tampoco presentado pruebas ó motivos del porqué debe cobrar los mismos en caso de que probara haberlas suministrados, ya que el argumento de que existe una desconexión local y se sustituya por una conexión internacional, tampoco soporta análisis lógico ni legal, ya que la conexión local, según informe técnico siempre debe mantenerse, ya que de lo contrario se caería la conexión de Internet, motivos por los cuales

este cuerpo colegiado se sorprende que existiendo otro modo de cobro más efectivo para este tipo de servicio en caso de ser usado, tales como tarjetas de créditos, el mismo quiera hacerse de este modo, máxime cuando existen tantas imprecisiones que impiden acoger las pretensiones de la prestadora; que entre los derechos de los usuarios consignados en el Reglamento para la Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras de Servicios Públicos 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 “que la prestadora le informe en todo momento sobre los servicios ofrecidos, así como sobre las tarifas vigentes; que 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, tal como se fundamenta en las consideraciones precedentes”;

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. 594-04, adoptada por el Cuerpo Colegiado núm. 19-04, homologada por el consejo directivo de INDOTEL el 11 de marzo del 2004, mediante Resolución núm. 594-04, sobre recurso de queja núm. 1185; **Segundo:** En cuanto al fondo, rechaza dicho recurso y en consecuencia 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 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 el expresados, y fue firmada, leída y publicada por mí, Secretaria General, que certifico.

[www.suprema.gov.do](http://www.suprema.gov.do)