

## SENTENCIA DEL 24 DE OCTUBRE DEL 2007, No. 7

Decisión impugnada: Núm. 967-04, homologada por el consejo directivo del INDOTEL, del 12 de diciembre del 2004.

Materia: Civil.

Recurrente: Verizon Dominicana, C. por A.

Abogados: Dres. Brenda Recio y Marcos Peña.

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 24 de octubre del 2007, años 164° de la Independencia y 145° de la Restauración, dicta en audiencia pública, la 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 John F. Kennedy, núm. 54, en esta ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, debidamente representada por su directora del departamento legal, Licda. Wanda Perdomo Ramírez, dominicana, mayor de edad, casada, abogada, cédula de identidad y electoral núm. 001-0105774-3, domiciliada y residente en esta ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana contra la decisión núm. 967-04, adoptada por el Cuerpo Colegiado núm. 75-04, homologada por el Consejo directivo del INDOTEL, el 12 de diciembre del 2004, mediante Resolución de Homologación núm. 967-04, sobre recurso de queja núm. 1750;

Oído al alguacil de turno en la lectura del rol y llamar a las partes en la audiencia del 25 de mayo del 2005;

Oídos a la Dra. Brenda Recio, por sí y por el Dr. Marcos Peña, en representación de la recurrente Verizon Dominicana, C. por A.;

Oído a Ziomara Reyes Vásquez, en representación de la compañía Papeles del Este;

Oído a Ziomara Reyes Vásquez, con sus generales de ley decir ser, dominicana, mayor de edad, cédula de identidad y electora núm. 001-0387610-8, domicilio de la empresa en la calle Juan Tomás Mejía y Portes núm. 8, sector Arroyo Hondo, Santo Domingo;

Oído al magistrado preguntarle a Ziomara Reyes Vásquez, ¿Qué papel desempeña en la compañía Papeles del Este?

Oído a Ziomara Reyes Vásquez, responder que es administradora;

Oído a la Dra. Brenda Recio, en representación de la parte recurrente Verizon Dominicana, 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 No. 967-04 dictada por el Cuerpo Colegiado No. 75-04 y por propia autoridad y contrario imperio, rechazar la reclamación original presentada por la sociedad Papeles del Este, S. A.; **Tercero:** Ordenar a la sociedad Papeles del Este, S. A. al pago de los montos debidos hasta la fecha”;

Oído a la señora Ziomara Reyes Vásquez, en representación de Papeles del Este, C. por A., concluir: “Desconocemos el recurso y no nos fue notificado; queremos solicitar nos concedan un plazo y enviar a nuestro abogado para nuestra defensa ante Verizon”;

Resulta, que en la audiencia del 25 de mayo del 2005, la Corte decidió: “**Primero:** Se acoge el pedimento formulado por la parte recurrida y se le otorga un plazo de diez (10) días para tomar conocimiento del recurso de apelación interpuesto por Verizon Dominicana, C. por A., a partir del lunes treinta (30) de los corrientes; **Segundo:** Se fija para conocer del recurso la audiencia del día doce (12) de julio del 2005, a las nueve (9) horas de la mañana; **Tercero:** Quedan citadas las partes presentes a fin de que no tengan que ser citadas nuevamente”;

Resulta que en la audiencia del 12 de julio de 2005, la parte recurrida Papeles del Este y Ziomara Reyes Vásquez, no comparecieron y la parte recurrente Verizon Dominicana, C. por A., concluyó: “**Primero:** Declarar regular y conforme en cuanto a la forma el presente recurso de apelación haber sido interpuesto de conformidad a las normas procesales que rigen la materia; **Segundo:** Revocar la decisión núm. 967-04, dictada por el Cuerpo Colegiado núm. 75-04, homologada por el Consejo Directivo del Indotel, mediante resolución núm. 967-04, de fecha 12 de diciembre del 2004, y por propia autoridad y contrario imperio, rechazar la reclamación original presentada por la sociedad Papeles del Este, S. A.; **Tercero:** Ordenar a la sociedad Papeles del Este, S. A. al pago de los montos debidos hasta la fecha; **Cuarto:** Verizon Dominicana, C. por A. se reserva el derecho de presentar los escritos y documentación adicionales que estime necesario”;

Resulta, que 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. 967-04, interpuesto ante el Indotel por Verizon Dominicana, C. por A., el Cuerpo Colegiado núm. 75-04, adoptó la decisión núm. 967-04 homologada por el Consejo Directivo del Indotel el 12 de diciembre del 2004, cuya parte dispositiva establece: “**Primero:** En cuanto a la forma, admitir el Recurso de Queja No. 1750 presentado por la usuaria Sra. Ziomara Reyes Vásquez en representación de la titular Papeles del Este, S. A. contra la prestadora Verizon Dominicana, C. por A., 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, acoger

parcialmente las pretensiones de la usuaria, y en consecuencia, ordenar a la prestadora de servicios Verizon Dominicana, C. por A, acreditar a la línea 566-8522 el monto de dos mil doscientos veinte y uno con cincuenta y nueve centavos (RD\$2,221.59), correspondiente a la diferencia entre RD\$98.91 de minutos usados en Internet de RD\$2,320.50 reclamados por la usuaria”;

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;

Considerando, que la recurrente fundamenta su recurso de apelación en los alegatos siguientes: “que Verizon Dominicana, C. por A. no está de acuerdo con la decisión No. 967-04, dictada por el Cuerpo Colegiado No. 75-04, por haberse hecho en ella una mala aplicación de la ley y una errónea apreciación de los hechos y de las evidencias sometidas; que el Cuerpo Colegiado No. 75-04 fundamenta vagamente su decisión con la sola afirmación de que Verizon Dominicana, C. por A. supuestamente no explicó cómo sería posible realizar conexiones a Internet a través de la línea 566-8522, del cual es titular la sociedad Papeles del Este, S. A.; que es claro que el Cuerpo Colegiado No. 75-04, además, no tomó como referencia para dictar la mencionada decisión la investigación realizada y las pruebas presentadas en su momento por Verizon Dominicana, C. por A. a los fines de demostrar que el detalle del servicio local medido coincidía con el número de minutos cargados al cliente producto de conexiones voluntariamente realizadas al Internet; que en el presente caso se demostró bajo elementos probatorios fidedignos, que el aumento en su servicio local medido fue producto de las múltiples conexiones de Internet en su línea, a lo cual hace caso miso el Cuerpo Colegiado No. 75-05 (sic), en su decisión No. 967-04; que aunado a ello, al enfatizarse en toda respuesta a la reclamación presentada que la verificación técnica de la línea “no arrojó indicios de fraudes o de fallas técnicas que pudiesen haber generado estas llamadas” y que, por tanto, la misma no posee anomalías que puedan afectarla, sustentadas, por supuesto, en los reportes de los sistemas de manejo de información de Verizon Dominicana, C. por A. que lo comprueban, esto por sí solas demuestran la efectiva provisión y calidad del servicio provisto; que en este sentido, es importante recalcar que para efectuarse una conexión a Internet sólo se requiere de un ordenador personal, un módem conectado a la línea del teléfono, y una conexión a un proveedor de servicios de Internet a través del sistema dial-up o conexión telefónica; que en la documentación que se somete junto con el presente recurso, se evidencia que el servicio estuvo y ha estado programado correctamente, en caso de algún uso no consentido del mismo, ha sido exclusivamente responsabilidad de la sociedad Papeles del Este, S. A. si se quiere afirmar, contrario a las pruebas presentadas y a la presunción de titularidad en el uso del servicio, entonces corresponde a ella demostrar el buen resguardo del mismos; que aunado a ello, y según lo mal pretendido por el Cuerpo Colegiado No. 967-04, es importante aclarar que en este tipo de casos hay una presunción iure et de iure de que quien hace uso del

servicio es el titular o una persona autorizada expresa o tácitamente por él, las conexiones al Internet, independiente de sus simples afirmaciones de que ha adoptado medidas que restringen el uso del servicio telefónico, es claro que dichas conexiones pueden ser realizadas por cualquier persona que labore en la empresa y, por tanto, es aquí donde surge la responsabilidad del titular del servicio con respecto al uso dado al mismo; que los reportes técnicos y de su servicio local medido depositado no dejan lugar a dudas en cuanto a la veracidad de las conexiones al Internet voluntariamente realizadas y efectivamente completadas y es indicio suficiente para rebatir la negativa de la sociedad Papeles del Este, S. A. si la sociedad Papeles del Este, S. A. pretende alegar desconocimiento de las conexiones y, por ende, de la investigación realizada y de las pruebas presentadas, entonces corresponde a ella demostrarlo bajo elementos probatorios fehacientes y no sólo bajo su simple afirmación”;

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 la empresa Papeles del Este, S. A. tiene un control estricto y exacto de todas las llamadas que entran y salen de sus teléfonos, a través de una central telefónica que controla todas y cada una de las llamadas realizadas; que la empresa Verizon Dominicana, S. A. por su parte alega la conexión de una línea de Internet, en dicho número, lo cual es imposible, toda vez que la empresa tiene una línea adicional a la central para el Internet, la cual pago a la compañía Verizon; que la empresa Verizon, S. A., adicionó a la factura de teléfono, cargos por consumo no realizados por la empresa Papeles del Este, S. A., lo cual constituye un enriquecimiento ilícito a la luz de las normas jurídicas existentes; que procediendo a examinar las peticiones de la usuaria respecto a su recurso de queja sobre el servicio local medido de la facturación de junio del 2004, y en base a la documentación que forma el presente Recurso de Queja, este Cuerpo Colegiado pudo establecer lo siguiente: En la copia de la factura de la línea 566-8522 del mes de julio del 2004, depositada por la usuaria se evidencia que el servicio local medido tiene un monto de RD\$5,064.15, de los cuales se reclama un crédito de RD\$2,320.50 por SLM que desconoce; que en las pantallas anexas al escrito de defensa de la prestadora, solo se evidencia dos llamadas con destinos al No. 220-3555 que corresponde al servidor de Internet de Verizon Dominicana, C. por A., con una duración de 5,652 segundos entre las dos, en fecha 24 de junio del 2004, que estas suman 94.2 minutos de uso del Internet, que suma un total de RD\$98.91; que en el reporte de llamadas salientes de la línea 566-8522, entre los días 1 de junio a 1 de julio del 2004, período al que corresponde la factura en reclamación, depositado por la prestadora, se encontró con que se generaron dos llamadas con destino al No. 220-3555, validando los datos indicados en el párrafo anterior; que la prestadora por intermedio de sus representantes reiteró que el aumento en el servicio local medido de la línea 566-8522 se debió a múltiples conexiones a Internet, y que debido a que la central telefónica del cliente es obsoleta las mismas se pueden realizar con mucha facilidad, aunque no se explicó ante este Cuerpo Colegiado como sería

posible esto técnicamente, aun haciéndose las debidas preguntas al respecto; que este Cuerpo Colegiado entiende que es responsabilidad del usuario responder, conforme lo establece el contrato de servicio establecido con su prestadora, por el uso del servicio de su línea telefónica; que este Cuerpo Colegiado de igual modo considera que es responsabilidad de la prestadora de servicios dar las debidas explicaciones a los clientes sobre las reclamaciones que estos formulen, basadas en una investigación profunda que sustente la misma ”;

Considerando, que esta Corte luego de ponderar las motivaciones copiadas precedentemente 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 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, contra la decisión núm. 967-04, adoptada por el Cuerpo Colegiado núm. 75-04, homologada por el consejo directivo de INDOTEL el 12 de diciembre del 2004, mediante Resolución núm. 967-04, sobre recurso de queja núm. 1750; **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, 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 el expresados, y fue firmada, leída y publicada por mí, Secretaria General, que certifico.

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