

## SENTENCIA DEL 24 DE OCTUBRE DEL 2007, No. 9

Decisión impugnada: Núm. 974-04, homologada por el consejo directivo del INDOTEL, del 12 de enero del 2004.

Materia: Civil.

Recurrente: Verizon Dominicana, C. por A.

Abogados: Dres. Marcos Peña y Brenda Recio.

Dios, Patria y Libertad

En Nombre de la República, la Suprema Corte de Justicia, regularmente constituida por los Jueces Rafael Luciano Pichardo, Presidente en funciones de la Suprema Corte de Justicia; Eglys Margarita Esmurdoc, Segundo Sustituto de Presidente; Hugo Álvarez Valencia, Juan Luperón Vásquez, Margarita A. Tavares, Julio Ibarra Ríos, Enilda Reyes Pérez, Dulce María 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 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. 974-04, adoptada por el Cuerpo Colegiado núm. 76-04, homologada por el consejo directivo del INDOTEL, el 12 de enero del 2004, mediante Resolución de Homologación núm. 974-04, sobre recurso de queja núm. 1743;

Vista la Resolución del 25 de mayo de 2005, dictada por el pleno de la Suprema Corte de Justicia, mediante el cual se acoge la inhibición presentada por el Magistrado Jorge A. Subero, para la deliberación y fallo del presente recurso;

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 Dennis Cabrera Marte, en representación de sí mismo;

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. 974-04 dictada por el Cuerpo Colegiado No. 76-04 y por propia autoridad y contrario imperio, rechazar la reclamación original presentada por el señor Dennis Cabrera Marte; **Tercero:** Ordenar al señor Dennis Cabrera Marte al pago de los montos debidos hasta la fecha”;

Oído al señor Dennis Cabrera Marte, concluir: “Solicitamos plazos para conocer del recurso y depositar escrito de defensa y documentos”;

Resulta, la Corte después de haber deliberado decidió: “**Primero:** Se acoge el pedimento formulado por el recurrido Dennis Cabrera Marte, en el presente recurso de apelación interpuesto por Verizon Dominicana, C. por A., en el sentido de que se reenvíe el conocimiento de la misma, a fines de tomar conocimiento del recurso interpuesto por la recurrente, de depositar escrito y documentos en apoyo de sus pretensiones, a lo que no se opuso la abogada de la recurrente; **Segundo:** Se concede un plazo de diez (10) días al recurrido a partir del lunes 30 de mayo del presente año a los fines por él solicitados; **Tercero:** Se fija la audiencia en cámara de consejo del día doce (12) de julio del 2005, a las nueve (9) horas de la mañana, para la continuación de la causa; **Cuarto:** Esta sentencia vale citación para las partes presentes”;

Resulta que en la audiencia del 12 de julio de 2005 la Licda. Lilly Acevedo, en representación de 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. 974-04, dictada por el Cuerpo Colegiado núm. 76-04, homologada por el consejo directivo del INDOTEL, mediante resolución núm. 974-04, de fecha 12 de enero del 2004, y por propia autoridad y contrario imperio, rechazar la reclamación original presentada por el señor Dennis Cabrera Marte; **Tercero:** Ordenar al señor Dennis Cabrera Marte 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 en contestación de los que sean presentados por la contraparte”;

Resulta que el Dr. Ricardo Luna, abogado del recurrido Dennis Marte concluyó: “**Primero:** Rechazar el recurso de apelación interpuesto por Verizon Dominicana, C. por A. contra la decisión No. 974-04 adoptada por el Cuerpo Colegiado bajo el No. 76-04, Homologada por el Consejo Directivo del Indotel, por improcedente, mal fundado y carente de base legal; **Segundo:** Ordenar a Verizon Dominicana, C. por A. el cumplimiento y ejecución de la decisión recurrida y acreditar en consecuencia la suma de dinero que la había debitado al Dr. Dennis Cabrera Marte; **Tercero:** Ordenar si fuere procedente, el pago de las costas del procedimiento en provecho y favor del Dr. Dennis Cabrera, quien afirma avanzarlas en su totalidad”;

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. 974-04, interpuesto ante el Indotel por Verizon Dominicana, C. por A., el Cuerpo Colegiado núm. 76-04, adoptó la decisión núm. 974-04 homologada por el consejo directivo del INDOTEL el 12 de enero del 2004, cuya parte dispositiva establece: “**Primero:** En cuanto a la forma, declara como bueno y válido el Recurso de Queja (RDQ) No. 1744 presentado por el usuario titular, señor Dennis Sisoés Cabrera Marte contra la prestadora Verizon Dominicana, C. por A., por haber sido interpuesto conforme a 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 Dennis Sisoés Cabrera Marte, por las razones y motivos precedentemente expuestos, y en consecuencia, ordena que la prestadora Verizon Dominicana, C. por A., acredite inmediatamente a favor del usuario reclamante la suma de RD\$5,910.78, así como cualquier otro cargo realizado y relacionado con la misma”;

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. 974-04, dictada por el Cuerpo Colegiado No. 76-04, 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. 76-04 fundamenta su decisión en que “es principio de uso universal que los contratos y escritos se interpretan en contra de aquel que los redacte, (...) motivos por los cuales procede que (...) interprete primero la cláusula de términos y condiciones de la prestadora a favor del usuario, máxime cuando ésta, a pesar del esfuerzo hecho y a reiteración de pedido para que depositará el contrato firmado con el usuario, nunca obtemperó a este llamado, lo cual ha impedido a esta instancia conocer si existía en el mismo algún término o plazo para que la prestadora pudiera facturar las llamadas realizadas fuera del ciclo de cierre de la facturación mensual; que es claro que el Cuerpo Colegiado No. 76-04, además de desnaturalizar el contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones, 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 monto adeudado es producto del uso voluntario del servicio contratado; que es menester aclarar que el compromiso acordado entre Verizon Dominicana, C. por A. y el señor Dennis Cabrera Marte, quedó concluido para producir sus efectos propios, desde que las partes recíprocamente manifestaron su consentimiento por un gesto concluyente, en el particular, clara aquiescencia del asunto lo han sido las facturas previamente pagadas, en este sentido y en vista de ser un contrato de adhesión común entre Verizon Dominicana, C. por A. y todo usuario, es innecesario el depósito del contrato y, peor aún, fundamentar su decisión en suposiciones y simples afirmaciones; que el usuario

voluntariamente decide aceptar los términos y condiciones del servicio adhiriéndose de forma plena y sin reservas a las condiciones de uso respectivas y, muy especialmente, a los deberes mínimos que debe cumplir para la recepción del servicio, entre los que encuentra el correcto resguardo y cuidado del servicio provisto; que según se comprueba de las pantallas presentadas, impresiones de los reportes de los servicios de información internos de Verizon Dominicana, C. por A., existe tráfico entre el celular número 945-3820, el cual es el número contratado por la Sra. Sánchez, y diversos números relacionados con ella coincidentes con los números a los que llamaba el señor Dennis Cabrera Marte, lo que comprueba el pleno conocimiento de las personas a las que llamaba y su voluntad al hacerlo, aunado a ello, la facturación era recibida en la dirección del usuario y, consecuentemente, pagada por ella; que como parte esencial del contenido del contrato, se hallan los términos y condiciones impresos al dorso de las facturas telefónicas y la Resolución No. 001-02 adoptada por el Indotel, en ambos textos está claro que las prestadoras tienen derecho a cobrar por el servicio prestado, en cambio, en ninguno de los dos textos se establece un plazo para hacerlo o se indica que luego de pasado cierto tiempo, la deuda que genera la prestación del servicio se extingue, dado el silencio, aplican las reglas del derecho común; que las obligaciones liquidables con el pago de dinero se satisfacen de las siguientes formas: (i) con el pago; (ii) con la compensación; y (iii) con la quita o perdón de la deuda; que Verizon Dominicana, C. por A., por tanto, al cumplir cabalmente con la provisión del servicio según las condiciones acordadas, derivado de su contrato con el usuario, posee el derecho a percibir el pago correspondiente por el servicio de telecomunicaciones prestadas bajo la renta acordada por el servicio y los minutos de uso o conexión, la negativa de cumplir con sus obligaciones, no lo exime de su cumplimiento; que la decisión No. 974-04, adoptada por el Cuerpo Colegiado No. 76-04, adolece de una motivación coherente ya que, al momento de emitirla, se evidencia una falta de ponderación y análisis de los documentos que fueron aportados al proceso por Verizon Dominicana, C. por A., que la compañía antes mencionada demostró mediante elementos probatorios fehacientes que hasta la factura del mes de mayo del año 2004 el señor Dennis Cabrera Marte era titular del número 532-4432 y en fecha 3 de junio del año 2004 solicitó el cambio de número y no la cancelación de la línea, a consecuencia de ello, los montos adeudados del teléfono 535-4531 iniciaron en el mes de junio del año 2004, sin embargo, las llamadas a celulares y de larga distancia internacional facturadas desde el 532-4432, estaban en proceso para la factura del mes de junio, por lo que no podían aparecer facturadas sino hasta el 22 de julio fecha del próximo corte; que en los casos en que el cliente no reconoce unos cargos, la orden de las pruebas deber ser (i) los reportes provenientes del sistema de Verizon Dominicana, C. por A., que indican las comunicaciones; (ii) confirmación de la certeza de estos reportes con los resultados de la verificación técnica; y (iii) validación mediante la confirmación de la coincidencia o relación entre el número disputado y números relacionados; 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 del señor Dennis Cabrera

Marte, si 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 mismo; que de igual manera, los montos reclamados han sido claramente facturados por las llamadas voluntariamente realizadas y completadas, en caso de que alegue ignorancia sobre el conocimiento del asunto, es claro concluir que esto lo ha producido la negligencia en cuanto a su responsabilidad de protección y protección del sistema; que aunado a ello, y según lo mal pretendido por el Cuerpo Colegiado No. 974-04, es importante aclarar que en este tipo de casos hay un presunción iure et de iure de que quien hace uso del servicio es el titular o una persona autorizada expresa o tácitamente, las llamadas pueden ser realizadas por personas que no habitan en la residencia y, por tanto, es aquí donde surge la responsabilidad del titular del servicio con respecto al uso dado al mismo; que la vinculación entre los números reclamados confirma la evidencia y es indicio suficiente para rebatir la negativa del señor Dennis Cabrera Marte, la evidencia sometida no deja lugar a dudas en cuanto a la veracidad del origen y destino que reflejan los reportes depositados, si el señor Dennis Cabrera Marte pretende alegar desconocimiento de los números y por ende, de la investigación realizada y de las pruebas presentada, entonces corresponde a ella demostrarlo”;

Considerando, que la parte recurrida fundamenta su defensa en los alegatos siguientes: “que en fecha 22 del mes de mayo del año 2004 el Dr. Dennis Cabrera Marte se presentó a las oficinas de Verizon Dominicana, C. por A. a saldar su cuenta del tel. 532-4432, habiendo pagado la suma de RD\$3,776.89, y en esa misma fecha solicitó el cambio de número condición que le acreditaba para obtener este derecho, por lo cual le fue asignado el nuevo número 535-4591 varios días después; que transcurrido el primer mes de servicio del nuevo numero 535-4591, le fue debitado o cargado el servicio normal de su nueva línea la cual apareció con un balance de RD\$1,377.50, sin que se indicara suma alguna por el mes anterior, es decir, por el mes de mayo 2004, por haberla saldado en su totalidad; que al mes siguiente, es decir, en julio 2004, Verizon le facturó la suma de RD\$8,119.34, que incluyó un supuesto balance de RD\$5,564.78 de llamadas de larga distancia, suma que el recurrido no pagó por estar inconforme, ya que habían transcurrido dos meses de facturación después de haberlas saldado ambas; que el apartamento 301 del residencial Deborah donde estuvo instalado el citado teléfono 532-4432 y posterior 535-4591 estaba desocupado en el mes de junio de acuerdo con las comprobaciones realizadas, primero por el alguacil Ramón Polanco Cruz mediante acto No. 078/2004, en el que hace constar que el día 02 de junio del 2004, este apto. estaba desocupado, de igual forma, el Dr. Ricardo Matos Feliz lo hizo constar en su acto de comprobación No. 03 de fecha 11 de junio del 2004; que al no estar conforme con la facturación de julio del 2004, el recurrido Dr. Dennis Cabrera Marte presentó un recurso de queja ante el Indotel que mereció la decisión núm. 974-04 del Cuerpo Colegiado del Indotel a favor del Dr. Dennis Cabrera Marte, parte recurrida en el recurso de apelación que hoy se conoce; que en la decisión recurrida el Cuerpo Colegiado del Indotel argumentó

con sobrada razón que Verizon Dominicana, C. por A. no suministró el contrato suscrito entre las partes para comprobar en qué cláusula se basaba el cobro de llamadas facturadas dos meses después de haberse saldado la cuenta del teléfono original 532-4432 y cargadas al nuevo número 535-4591, todo ello al tenor de lo establecido en el art. 1, letra f) del Reglamento para la Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones que reza así: “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”;

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 el objeto del referido Recurso de Queja es el siguiente: “El señor Dennis Cabrera explica que el 1ro. de Junio del año 2004 realizó el pago de lo que adeudaba hasta la fecha en la línea telefónica 532-4432, luego de lo cual, solicitó la cancelación de la misma, indicándole que esta sería tramitada al día siguiente, posteriormente solicitó la instalación de una nueva línea en la misma dirección donde estaba la línea ya cancelada, a la cual le fue asignado el número 535-4591, posteriormente en la facturación de julio de la nueva línea le fueron incluidas una serie de supuestas llamadas hechas a través de la línea ya cancelada, por lo que solicita un crédito de RD\$5,910.78 facturados en el mes de Julio por las llamadas hechas en la línea anteriormente cancelada, ya que entiende no adeudar las mismas” que mediante comunicación de la Secretaría de los Cuerpos Colegiados de fecha de Agosto del 2004, recibida en fecha 31 de Agosto, marcada con el número 044102, fue remitido el Recurso de Queja No. 1743, para que en el plazo estipulado en el artículo 23 del Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones de diez (10) días calendarios, contados a partir de la recepción de la referida comunicación, la prestadora deposite su escrito de defensa y los documentos en los cuales avala sus pretensiones; que la prestadora Verizon Dominicana, C. por A., en fecha 09 de Septiembre del 2004, vía fax, confirmado por mensajería en fecha 14 de septiembre del 2004, presentó a la Secretaría de los Cuerpos Colegiados su escrito de defensa con ocasión del Recurso de Queja presentado por el usuario titular, señor Dennis Cabrera, alegando que hasta la factura del mes de mayo del año 2004 el Sr. Dennis Cabrera tenía el número 532-4432 y en fecha 3 de junio del año 2004 fue realizada la solicitud de cambio de número y no la cancelación de línea, como lo indica el cliente, que los montos a cobrar del teléfono 535-4591 iniciaron en el mes de junio del año 2004, sin embargo, las llamadas a celulares y de larga distancia internacionales facturadas desde el 532-4432, estaban en proceso para la factura del mes de junio, por lo que no podían aparecer facturadas sino hasta el 22 de julio y que no puede alegarse que las llamadas no se realizaron, pues la línea del Sr. Cabrera no está afectada de fraude o fallas técnicas; que en cuanto al fondo del presente Recurso asume el usuario reclamante que no debe pagar las llamadas facturadas a su nuevo número de teléfono y que según la prestadora fueron realizadas en fechas anteriores a dicho cambio y cuando

aún estaba vigente el número cambiado, debido a que la prestadora, tal y como pudo ser constatado por este cuerpo colegiado, no ejecuta este tipo de petición mientras exista balance pendiente de pago, sin que se aclare si ya están facturado ó no; que en virtud de que existen pruebas fehacientes, tales como el comprobante de pago realizado personalmente por el usuario en las oficinas de la prestadora en la Torre Cristal de esta ciudad de Santo Domingo, así como la ejecución del cambio de número telefónico a partir de esa fecha, que demuestran el interés del usuario de evitar un inconveniente que finalmente aconteció por olvido o por negligencia de la prestadora, ya que ésta tal y como consta en su escrito de “términos y condiciones de los servicios de telecomunicaciones”, ordinal 1.6, tiene las herramientas para determinar los balances adeudados por los servicios ofrecidos, tal y como gestionara el usuario reclamante, motivos por los cuales no pueden ahora invertir la carga de sus obligaciones asumidas de forma unilateral y hasta “voluntaria” si se quiere, con lo cual se beneficiaría de su propia falta; que igualmente es principio de uso universal el hecho de que los contratos y escritos se interpretan en contra de aquel que los redacta, motivos por los cuales procede que este cuerpo colegiado interprete primero la cláusula de términos y condiciones de la prestadora a favor del usuario, máxime cuando ésta, a pesar del esfuerzo hecho y la reiteración de pedido para que depositara el contrato firmado con el usuario, nunca obtemperó a este llamado, lo cual ha impedido a esta instancia conocer si existía en el mismo algún término o plazo para que la prestadora pudiera facturar las llamadas realizadas fuera del ciclo de cierre de la facturación mensual, situación esta que también impide a este Cuerpo Colegiado dar por cierto simple declaraciones de la prestadora; que no obstante las consideraciones legales contenidas en las cláusulas anteriores, durante la sesión de comparecencia y ante la no presentación del contrato de servicio entre las partes, la prestadora por intermedio de su apoderada legal, declaró de forma expresa que su representada disponía de un plazo de 60 días para realizar la facturación de los cargos y llamadas realizadas desde el teléfono del usuario, con lo cual de forma directa daba aquiescencia a lo solicitado por el usuario, ya que todas las llamadas cuestionadas por éste fueron realizadas, según consta en la factura de fecha 22 de julio del 2004, entre el día 14 de mayo y día 22 del mismo mes, motivos por los cuales estas fueron facturadas fuera del plazo que argumenta la misma prestadora tener para poder válidamente cobrar las mismas; que igualmente avala la posición del usuario el hecho de que cuando éste acudió, en fecha 1ro. de julio del 2004, a las oficinas de la prestadora a realizar el pago de los cargos registrados en su teléfono, dejó su cuenta de larga distancia en cero, lo cual fue ratificado en la facturación de junio 22 del 2004, donde ya bajo el nuevo número sólo tuvo que pagar los valores fijos del servicio en razón de que según declara no estaba usando el servicio telefónico por estar desocupado el inmueble donde este estaba instalado, siendo en julio 22 de este mismo año, es decir, en un plazo mayor al que dice tener la prestadora para facturar los cargos correspondientes, cuando aparecen los consumos que constituyen el objeto del presente recurso, todas estas razones poderosas que nos indican lo procedente del reclamo de dicho usuario”;

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, contra la decisión núm. 974-04, adoptada por el Cuerpo Colegiado núm. 76-04, homologada por el consejo directivo de INDOTEL el 12 de enero del 2004, mediante Resolución núm. 974-04, sobre recurso de queja núm. 1743; **Segundo:** En cuanto al fondo, rechaza dicho recurso y en consecuencia confirma en todas sus partes la referida Resolución.

Firmado: 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)