

## SENTENCIA DEL 11 DE JUNIO DE 2008, No. 4

Decisión impugnada: Núm. 120-05, homologada por el Consejo Directivo del INDOTEL, del 21 de septiembre de 2005.

Materia: Civil.

Recurrente: Verizon Dominicana, C. por A.

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

Recurrido: Leopoldo Franco Barrera.

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 la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, hoy 11 de junio de 2008, años 165° 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 Jhon F. Kennedy, núm. 54, en esta ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional capital de la República Dominicana; debidamente representada por su Vicepresidente de Legal y Regulatorio, 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. 120-05, adoptada por el Cuerpo Colegiado núm. 05-0018, homologada por el Consejo Directivo del INDOTEL, el 21 de septiembre del 2005, mediante Resolución de Homologación núm. 120-05, sobre recurso de queja núm. 2093;

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 la Dra. Brenda Recio y los Licdos. Marcos Peña Rodríguez y Pascal A. Peña Pérez, y la parte recurrida Leopoldo Franco Barrera, quien se representa así mismo;

Oído a la Dra. Laura Medina, por sí y por el Dr. Marcos Peña Rodríguez y por 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 núm. 120-05, dictada por el Cuerpo Colegiado núm.

05-0018, homologada por el Consejo Directivo de Indotel, mediante resolución núm. 120-05, de fecha 21 de septiembre del año 2005, y por propia autoridad y contrario imperio, rechazar la reclamación presentada por el señor Leopoldo Franco; **Tercero:** Ordenar a Leopoldo Franco al pago de los montos debidos hasta la fecha; **Cuarto:** Verizon Dominicana, C. por A., se reserva el derecho de demandar en intervención forzosa a cualquier tercera persona involucrada directa o indirectamente en la reclamación y cuya participación puede incidir en la decisión del presente proceso; **Sexto:** (sic). Verizon Dominicana, C. por A., además, se reserva el derecho de presentar los escritos y documentos adicionales que estime necesario”;

Oído a Leopoldo Franco Barrera, concluir de la siguiente manera: “**Único:** Desestimar los argumentos de Verizon Dominicana, C. por A. en su recurso de apelación y formula las más amplias reservas de derecho y acciones”;

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. 120-05 interpuesto ante el Indotel por Verizon Dominicana, C. por A., el Cuerpo Colegiado núm. 05-0018, adoptó la decisión núm. 120-05 homologada por el Consejo Directivo del Indotel el 21 de septiembre del 2005, cuya parte dispositiva establece: “**Primero:** En cuanto a la forma, declarar bueno y válido el presente Recurso de Queja por haber sido interpuesto conforme a 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 de manera parcial las conclusiones del usuario titular Leopoldo Franco, y en consecuencia ordenamos a la prestadora de servicios Verizon Dominicana, C. por A; descargar al usuario titular la suma de mil ochocientos veinte (RD\$1,820.00 pesos) más los cargos por impuestos y mora que esta suma pudiere haber generado; **Tercero:** Se ordena al usuario Leopoldo Franco a pagar a la prestadora Verizon, la suma de trescientos noventa pesos (RD\$390.00) más los cargos por impuestos y mora que esta suma pudiere haber generado por concepto de las llamadas realizadas y completadas, respetando lo establecido en el artículo 12.4 del Reglamento para la Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones; **Cuarto:** Se declara la presente decisión oponible, al proveedor Tricom S. A. y a la propietaria de la línea 1-809-976-8005 Club del Horóscopo, por lo tanto se consideran solidariamente responsables de la ejecución de la misma; **Quinto:** La presente decisión se declara ejecutoria a partir de su homologación por el 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; **Sexto:** Se ordena que la presente decisión sea comunicada a todas las partes involucradas en el presente caso”;

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 12 de octubre del 2007, el Magistrado Juez Presidente de la Suprema Corte de Justicia, fijó la audiencia del día 14 de noviembre del 2007, para conocer en audiencia pública del recurso de apelación antes mencionado;

Resulta, que en la audiencia del 14 de noviembre del 2007, los abogados de la parte recurrente concluyeron de la manera que aparece copiado precedentemente;

Considerando, que la recurrente fundamenta su recurso de apelación en los alegatos siguientes: “Que el Cuerpo Colegiado núm. 05-0018, además de que no fundamentar de manera alguna su decisión, sólo afirma “que el usuario titular reconoce que sus empleadas realizaron varias llamadas con la finalidad de lograr su objetivo que era una solicitud de empleo” no obstante a ello, otorga al titular un crédito casi total de la suma reclamada; que la suma que reclama el señor Leopoldo Franco se presentó en la factura del mes de febrero del año 2005, como consta en el correspondiente Formulario de Validación de Contrato de Casos, la reclamación por ante los Cuerpos Colegiados fue presentada por el señor Leopoldo Franco en fecha cinco (5) de abril del año 2005; que el plazo otorgado a los usuarios por el Reglamento para reclamar por ante los Cuerpos Colegiados en caso de no respuesta por parte de la prestadora, es de diez (10) días contados a partir de los treinta (30) días otorgados a la prestadora para responder la reclamación presentada; que la reclamación por ante los Cuerpo Colegiados sólo podía interponerse hasta el veintinueve (29) de marzo del 2005, lo que hace extemporánea la reclamación y, por tanto, es inadmisibile a los fines de su interposición y posterior conocimiento, que no obstante ello, vemos también que en el particular la decisión emanada del Cuerpo Colegiado núm. 05-0018 omitió la caducidad de la reclamación del señor Leopoldo Franco, y confunde la naturaleza de dicha figura, más sin embargo estatuye sobre una supuesta amplitud del plazo del usuario para recurrir por ante los Cuerpo Colegiados; que en este sentido es menester aclarar que, según la naturaleza de la Resolución núm. 001-02, el plazo de respuesta al usuario reclamante que tienen las prestadoras de servicios es una obligación de medios, más no de resultados, es por ello que, en caso de incumplimiento, se le permite al titular del servicios telefónico continuar con su acción por ante el Indotel; que la Ley núm. 153-98 define el servicio de información como el servicio de producción y generación de noticias, entretenimientos o informaciones de cualquier tipo, normalmente asociados o vinculados para su transmisión, emisión o recepción, a servicios de telecomunicaciones; que en la actualidad los servicios son prestados por personas físicas y/o jurídicas que en base a las facilidades contratadas con concesionarias de servicios públicos de telecomunicaciones en el país, proveen al público interesado, entre otras, información sobre empleos, horóscopos, resúmenes de novelas, a cambio de un pago tasado y facturados por minutos o llamada; que el considerando 3 de la Resolución núm. 055-02 establece expresamente que el ‘cliente es el responsable ante la concesionaria por la línea telefónica’ toda vez que el acceso a las líneas 1-976 son habilitados por las prestadoras de servicio de telefonía a las proveedoras de información; que la investigación efectuada por

Verizon y la información provista por Tricom, operador de las líneas a las que se hicieron las llamadas reclamadas, se indicó que éstas fueron realizadas, en este sentido, los cuerpos colegiados tienen la obligación sólo de ponderar las pruebas técnicas aportadas y corroborar las llamadas y los montos facturados; que según lo establecido en el artículo 6 de la Resolución 55-02 y como ha sido reconocido en diversas ocasiones por los Cuerpos Colegiados, los proveedores de 'servicios de información' son responsables ante los usuarios que demanden sus servicios, por las reclamaciones que se formulen con relación a su prestación, respecto a los casos de reclamación o controversia originada a causa de la facturación del servicio de información a través de líneas 1-976; que en consecuencia de todo ello, las llamadas facturadas al señor Leopoldo Franco fueron realizadas producto del ejercicio de su libre derecho de elección, el cual consistió en autorizar el uso del servicio, pero sin llevar control alguno sobre ello, en caso de que alegue desconocimiento sobre la veracidad de la cantidad de minutos consumidos, es de la exclusiva responsabilidad de Tricom como proveedor del servicio de información y del club de horóscopo como operador de la línea a las que se hicieron las llamadas reclamadas, respectivamente, demostrarlo; que la decisión núm. 120-05, emitida por el Cuerpo Colegiado núm. 05-0018, adolece de una motivación coherente en su decisión y, al momento de emitirla, se evidencia una falta de ponderación y análisis de los documentos que fueron aportados al proceso por Verizon; que la sola afirmación de no haber realizado estas llamadas no es sustento para sus alegatos; que al no ser ponderadas las pruebas presentadas y las declaraciones realizadas por el propio titular de la línea, señor Leopoldo Franco, se violentaron en la referida decisión, además de las obligaciones consignadas para los Cuerpos Colegiados, el principio de razonabilidad y de adecuada motivación; que de la documentación que se sometió 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 Leopoldo Franco, quien es el guardián del mismo"; que en el literal cuarto de la decisión núm. 120-05 el Cuerpo Colegiado núm. 05-0018 responsabiliza solidariamente de la suma a acreditar por Verizon Dominicana, C. por A., a Tricom como proveedor del servicio de información y al club del horóscopo como operador de la línea 1-976, no puede haber solidaridad porque no hay responsabilidad de Verizon Dominicana, C. por A.; que en estos casos, no existe un contrato entre el usuario del servicio de información y el prestador del servicio de telecomunicaciones, en este caso Verizon Dominicana, C. por A., sino que por el contrario, el contrato generador de obligaciones es entre el usuario del servicio de información, el señor Leopoldo Franco, como titular de la línea telefónica, y, por otro lado, Tricom como proveedor del servicio de información y el club de horóscopo como operador de la línea 1-976, hay prácticamente una transferencia de derechos y obligaciones, estipulada por la Resolución núm. 055-02; que no obstante ello, y como ha sido reiteradas veces reconocidos por esta Honorable Suprema Corte de Justicia, sólo pueden ser condenados solidariamente a quienes realizaron en común el hecho generador, aunque la participación activa de ellos no sea igual, como indicamos, por ser Verizon Dominicana, C.

por A., en el presente caso la empresa proveedora del servicio del cual se generan las llamadas a las líneas 1-976, está obligada en facturar lo que el operador de la línea y el proveedor del servicio de información le indican, una interpretación contraria a ello implicaría que Verizon Dominicana, C. por A., tendría la posibilidad de controlar las llamadas realizadas a este tipo de líneas, y esta empresa es ajena a esta facultad pues es exclusivamente un intermediario; que es imposible, por tanto, que Verizon Dominicana, C. por A., sea codeudora de las obligaciones asumidas por Tricom frente al usuario del servicio de información que provee”;

Considerando, que en relación con los alegatos expuestos por la recurrente el Cuerpo Colegiado apoderado luego del examen de los documentos decidió acoger el recurso del recurrido consignando en la decisión apelada: “Que el señor Franco solicita un crédito por la suma de RD\$2,210.00, por concepto de llamadas realizadas a la línea 1-976-8005 reflejadas en su facturación del mes de febrero del año 2005, las cuales afirma no reconocer debido a que entiende que no fueron completadas, indica que además de que las llamadas fueron realizadas por la cocinera de su casa con desconocimiento del costo de cada una, con quien hablaba le informaba que debía llamar nuevamente porque no se escuchaba y que cuando lograba comunicarse la llamada se cortaba; que en la actualidad, estos servicios son prestados por personas físicas y/o jurídicas que han solicitado a las concesionarias de servicios públicos de telecomunicaciones en el país, líneas 1-976, a partir de las cuales proveen al público interesado, información sobre empleos, horóscopo, resúmenes de novela, etc., a cambio de un pago tasado y facturado por minutos o llamada; que los proveedores de ‘servicios de información’, deben en sus campañas publicitarias sobre sus servicios, indicar que se trata de un servicio de información tipo líneas 1-976, que el servicio no es gratuito, que se indique de manera visible y legible, las tarifas en letras y números que cobran por estos servicios, indicando si dicho cobro es por llamada o por cada minuto de duración y si el precio anunciado cubre o no los impuestos correspondientes, y que los menores de edad deben contar con permiso de sus padres y/o tutores; que los proveedores de ‘servicios de información’ deberán abstenerse de realizar actividades que generen la tasación y facturación de minutos o llamadas antes de que el usuario reciba la información requerida que dio origen a la llamada, constituyendo el incumplimiento de esa disposición una falta grave sancionable conforme la Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98; que la prestadora Verizon Dominicana, C. por A., alega que el presente caso debe ser declarado caduco porque fue interpuesto fuera de plazo, pero si bien es cierto que el Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, expresa el tiempo en que debe ser interpuesto un Recurso de Queja, no es menos cierto que también la prestadora tiene un tiempo límite para dar respuesta al usuario reclamante, y que esa respuesta fue dada el día 5 del mes de abril del año 2005, lo cual abrió el plazo que el usuario tenía para recurrir por ante los Cuerpos Colegiados del Indotel, por lo que procede la solicitud de declaración de caducidad hecha por la

prestadora”;

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. 120-05, adoptada por el Cuerpo Colegiado núm. 05-0018, homologada por el Consejo Directivo de INDOTEL el 21 de septiembre del 2005, mediante Resolución núm. 120-05, sobre recurso de queja núm. 2093; **Segundo:** En cuanto al fondo, confirma en todas sus partes la referida Resolución.

Firmado: Jorge A. Subero Isa, Rafael Luciano Pichardo, Eglis 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)