

## SENTENCIA DEL 11 DE JUNIO DE 2008, No. 12

Decisión impugnada: Núm. 988-04, homologada por el Consejo Directivo del INDOTEL, del 24 de febrero de 2005.

Materia: Civil.

Recurrente: Verizon Dominicana, C. por A.

Abogados: Licdos. Brenda Recio y Marcos Peña Rodríguez.

Recurrido: Ángela Soto.

Abogados: Dr. Danilo A. Félix Sánchez y Licdas. Rosa E. Valdez Encarnación e Ivette M. Calderón Calderón.

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 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. 988-04, adoptada por el Cuerpo Colegiado núm. 78-04, homologada por el Consejo Directivo del Indotel, el 24 de febrero del 2005, mediante Resolución de Homologación núm. 988-04, sobre recurso de queja núm. 1833;

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 Licdos. Brenda Recio y Marcos Peña Rodríguez y la parte recurrida Angela Soto quien se hace representar por el Dr. Danilo A. Feliz Sánchez y las Licdas. Rosa E. Valdez Encarnación e Ivette M. Calderón Calderón;

Oído a los Licdos. Brenda Recio y Marcos Peña, en representación de la parte recurrente Verizon Dominicana, C. por A., concluir: “**Primero:** Declara 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. 988-04 dictada

por el Cuerpo Colegiado núm. 78-04, homologada por el Consejo Directivo de Indotel, mediante resolución núm. 988-04 de fecha 24 de febrero del 2005, y por propia autoridad y contrario imperio, rechazar la reclamación presentada por la Sra. Angela Soto; **Tercero:** Condenar a la Sra. Angela Soto, al pago de los montos debidos hasta la fecha”;

Oídos a los abogados de la parte recurrida Danilo Feliz Sánchez, Ivette Calderón y Rosa Valdez E., concluir de la siguiente manera: “**Primero:** Rechazar, el recurso de apelación a la decisión núm. 000988 de fecha dieciocho (18) del mes de enero del año dos mil cinco (2005), del Cuerpo Colegiado núm. 040078, constituido por el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (Indotel), interpuesto por Verizon Dominicana, C. por A., por improcedente, mal fundado y carente de toda base legal y en consecuencia que se confirme en todas sus partes la referida decisión; **Segundo:** Condenar a la recurrente Verizon Dominicana, C. por A., al pago de las costas del procedimiento”;

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. 988-04 interpuesto ante el Indotel por Verizon Dominicana, C. por A., el Cuerpo Colegiado núm. 78-04, adoptó la decisión núm. 988-04 homologada por el Consejo Directivo del Indotel el 24 de febrero del 2005, cuya parte dispositiva establece: “**Primero:** En cuanto a la forma, admitir el Recurso de Queja núm. 1833 presentado por la usuaria titular Sra. Angela Soto, contra la prestadora Verizon Dominicana, C. por A., 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, acoger parcialmente el Recurso de Queja de la usuaria Angela Soto y, en consecuencia, ordenar a la prestadora de servicios Verizon Dominicana, C. por A. acreditar a la línea 687-1217, la suma de RD\$11,133.35, correspondiente a llamadas a celulares y de larga distancia en la factura de julio 2004, y la suma de RD\$541.98, correspondiente a llamadas a celulares en la factura de septiembre 2004, para un total en ambas facturas de RD\$11,675.33, más los cargos por mora e impuestos que dichas sumas generen”;

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 1 de junio del 2005, el Magistrado Juez Presidente de la Suprema Corte de Justicia, fijó la audiencia del día 26 de julio del 2005, para conocer en audiencia pública del recurso de apelación antes mencionado;

Resulta, que en la audiencia del 26 de julio del 2005, 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 parte de las sumas que reclama la señora Angela Soto se presentaron en las

facturas de los meses de junio, julio y agosto del año 2004; que como consta en el correspondiente formulario de validación de control de casos, la reclamación por ante los Cuerpos Colegiados fue presentada por la señora Angela Soto en fecha 2 del mes de noviembre del año 2004; que el plazo otorgado a los usuarios por el Reglamento para reclamar por ante los cuerpos colegiados es de 15 días a partir de la fecha de vencimiento de la factura que se reclama, esto es el 28 de agosto; que por tanto, al estar los cargos de esta factura vencidos por más de 15 días antes del 29 de septiembre del año 2004, fecha de reclamación, los mismos debieron ser descartados por estar afectados de caducidad y, en consecuencia el recurso; que tomando esto como referencia y según las pruebas presentadas, el crédito pretendido por el usuario no puede ser reclamado toda vez que ha sido fuera del plazo que el Reglamento establece para la interposición de la reclamación; que la caducidad de las acciones ejercidas por el recurrente es, en consecuencia, una obligación que de oficio debe realizar el Cuerpo Colegiado designado para dirimir el conflicto; que sobre el fondo, Verizon Dominicana, C. por A. no está de acuerdo con la decisión núm. 988-04, dictada por el Cuerpo Colegiado núm. 78-04, 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 núm. 78-04 parece fundamentar vagamente su decisión en que Verizon Dominicana, C. por A. alegadamente no mantuvo la confidencialidad de su clave o pin y que a consecuencia de ello, no se le proveyó de manera efectiva el servicio de bloqueo de llamadas con 0 y 1; que el Cuerpo Colegiado núm. 78-04, 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 probar la vinculación de la señora Angela Soto con los números reclamados; que una firma digital es un conjunto de caracteres que acompaña a un documento o fichero, acreditando quién es su autor (autenticación) y que no ha existido ninguna manipulación posterior de los datos (integridad); Que para “firmar” en este caso el acceso a llamadas a celulares o larga distancia nacional e internacional, el autor utiliza su propia clave secreta o pin, a la que sólo él tiene acceso, lo que impide que pueda después negar su autoría (no revocación o no repudio). De esta forma, el autor queda vinculado al documento de la firma; que en este sentido la clave ó pin (número de identificación personal o personal identification number), como servicio contratado, provee una contraseña alpha numérica, asociada a cada llamada sin la cual se imposibilita llamar a números que contengan como número de acceso el 0 ó 1, por ser un signo distintivo y personal, el pin es asimilado a la figura de la firma digital”;

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 de la recurrida consignando en la decisión apelada: “Que este Cuerpo Colegiado, en su primera sesión de trabajo de fecha 7 de enero del 2005, se avocó a estudiar el expediente, encontrándose, primero, que aunque la presentación de la reclamación por el usuario ante la prestadora respecto a las facturas de los meses de junio, julio y agosto del 2004, fue

presentada en el mes de septiembre y conjuntamente con ésta, estaba fuera del plazo del artículo 9.1 del Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios de Telecomunicaciones, pero que el hecho de que la prestadora la haya recibido la reclamación de dicho mes, conjuntamente con septiembre, otorgándole un número de reclamación, validaba la misma, toda vez que de acuerdo a dicho artículo, la responsabilidad del plazo fijado por el mismo, recae sobre la propia prestadora y lo procedente era que la prestadora le notificara al reclamante la decisión tomada dentro del plazo del artículo 11.1 del citado Reglamento, por lo que es admisible dicha reclamación sobre las facturas de junio, julio y agosto, conjuntamente con septiembre del 2004; que asimismo, este Cuerpo Colegiado, pudo comprobar que la prestadora depositó fuera del plazo establecido por el artículo 25.1 del Reglamento, su escrito de defensa, por lo que procede declararlo afectado de caducidad y no tomarlo en cuenta; que no obstante lo anterior, a los fines de examinar el mérito de las peticiones de la usuaria, este Cuerpo Colegiado ordenó una comparecencia personal de las partes, fijándola para el jueves 13 de enero del 2004, a las 5:00 p.m., en uno de los salones de la Secretaría de los Cuerpos Colegiados del Indotel; que consta en el expediente que la usuaria había expuesto en el Centro de Asistencia al Usuario (CAU), que en visita a la prestadora, había comprobado que en la pantalla existía la nota de sólo ofrecerle a ella y asistiendo personalmente, la clave o pin de su teléfono; que, asimismo, con fecha 20 de noviembre del 2004, fue verificado por un representante del CAU que la observación arriba indicada estaba contemplada en la cuenta de la usuaria; que la prestadora no ha desmentido y/o probado que no existiera la observación o nota que, según el expediente, fue verificado en el CAU; que aunque el reclamo de la usuaria es generalizado que se le acredite la suma de RD\$26,910.06, más los montos futuros que se generen por este mismo concepto, desde el mes de junio del 2004, sin desglosar esa cantidad, en el expediente sólo reposan las facturas de julio y septiembre del 2004, que corresponden a llamadas a celulares y larga distancia, que requieren el 0 y el 1, en el mes de julio RD\$11,066.25 por llamadas a celulares y RD\$67.10 por llamadas a larga distancia para un total en julio 2004 de RD\$11,133.35, y en septiembre de RD\$541.98 por llamadas a celulares”;

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. 988-04, adoptada por el Cuerpo Colegiado núm. 78-04, homologada por el Consejo Directivo de INDOTEL el 24 de febrero del 2005, mediante Resolución núm. 988-04, sobre recurso de queja núm. 1833; **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)