

SENTENCIA DEL 11 DE JUNIO DE 2008, No. 14

Decisión impugnada:	Núm. 079-05, homologada por el Consejo Directivo del INDOTEL, del 4 de agosto de 2005.
Materia:	Civil.
Recurrente:	Verizon Dominicana, C. por A.
Abogados:	Dra. Brenda Recio y Licdos. Marcos Peña Rodríguez y Pascal A. Peña Pérez.
Recurrida:	Instituto Nacional de Bienestar Magistral (INABIMA).
Abogado:	Lic. Miguel Angel Pérez.

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 del 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. 079-05, adoptada por el Cuerpo Colegiado núm. 05-0015, homologada por el Consejo Directivo del INDOTEL, el 4 de agosto del 2005, mediante Resolución de Homologación núm. 079-05, sobre recurso de queja núm. 2113;

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 Instituto Nacional de Bienestar Magistral (INABIMA), quien está representada por su abogado;

Oído a la Dra. Laura Medina, por sí y por el Dr. Marcos Peña Rodríguez y la Licda. Rosa Díaz, 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:** En cuanto al plazo para recurrir por ante los cuerpos colegiados, que se declare inadmisibile el recurso en lo que respecta al monto de la factura del mes de enero del año 2005, por estar afectado de caducidad; **Tercero:** Revocar la decisión núm. 079-05, dictada por el Cuerpo Colegiado núm. 05-0015, homologada por el Consejo Directivo del INDOTEL, mediante resolución núm. 079-05 de fecha 4 de agosto del año 2005, y por propia autoridad y contrario imperio, rechazar la reclamación original presentada por Instituto Nacional de Bienestar Magisterial; **Cuarto:** Ordenar al Instituto Nacional de Bienestar Magisterial al pago de los montos debidos hasta la fecha; **Quinto:** 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”;

Oído al abogado de la parte recurrida Licdo. Miguel Angel Pérez, concluir de la siguiente manera: “**Primero:** Que se rechace el recurso de apelación interpuesto por la prestadora de servicios telefónicos Verizon Dominicana, C. por A., por improcedente y mal fundado y carente de base legal; Segundo: Que sea confirmada en todas sus partes la decisión núm. 079-05, dictada por el Cuerpo Colegiado núm. 05-0015 del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (Indotel), en fecha 4 de agosto del 2005, homologada mediante resolución núm. 079-05, sobre el Recurso de Queja núm. 2113; Tercero: Que los derechos y facultades que la ley consagra en favor de nuestro representado, el Instituto Nacional de Bienestar Magisterial (INABIMA), sean declarados reconocidos por la decisión a pronunciar” y agregar un ordinal, “**Cuarto:** Que la parte recurrente sea condenada al pago de las costas y ordenando su distracción a favor del abogado concluyente”;

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. 079-05 interpuesto ante el Indotel por Verizon Dominicana, C. por A., el Cuerpo Colegiado núm. 05-0015, adoptó la decisión núm. 079-05 homologada por el Consejo Directivo del Indotel el 4 de agosto del 2005, cuya parte dispositiva establece: “**Primero:** En cuanto al medio de inadmisión en contra del presente recurso por estar afectado de caducidad presentado por la Prestadora de servicios Verizon Dominicana, C. por A., rechazarlo por las razones expuestas precedentemente; **Segundo:** 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; **Tercero:** En cuanto al fondo disponer que la prestadora de servicios Verizon Dominicana, C. por A., acredite al usuario titular INABIMA el monto de RD\$8,471.60, más los cargos por mora e impuestos que pudieren generar dicha suma; **Cuarto:** 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; **Quinto:** 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 la sociedad Verizon Dominicana, C. por A., no está de acuerdo con la decisión núm. 079-05, dictada por el Cuerpo Colegiado núm. 05-0015, por haberse hecho en ella una mala aplicación de la ley y una errónea apreciación de los hechos y de las evidencias sometidas; que la reclamación original interpuesta por el Instituto Nacional de Bienestar Magisterial (INABIMA) versa sobre montos que se reflejaron en diversos meses, así, el usuario solicitó se le acreditara un monto total de ocho mil cuatrocientos noventa y un pesos dominicanos con 60/100 (RD\$8,491.60), correspondiente a las sumas de tres mil seiscientos veinte y cinco pesos dominicanos con 35/100 (RD\$3,625.35), tres mil trescientos treinta y un pesos dominicanos con 49/100 (RD\$3,331.49) y mil quinientos treinta y cuatro pesos dominicanos con 76/100 (RD\$1,534.76), las cuales se reflejan en las facturas de los meses de enero, febrero y marzo del año 2005, respectivamente; que como puede claramente notarse, una de las suma que reclama el Instituto Nacional de Bienestar Magisterial (INABIMA) se presentó en la factura del mes de enero del año 2005, por la ya mencionada suma de tres mil seiscientos veinte y cinco pesos dominicanos con 35/100 (RD\$3,625.35), que de conformidad al correspondiente formulario de validación de control de casos, la reclamación por ante Verizon Dominicana, C. por A., fue presentada por el Instituto Nacional de Bienestar Magisterial (INABIMA) en fecha ocho (8) del mes de marzo del año 2005; que en este sentido, el plazo otorgado a los usuarios por el Reglamento para reclamar por ante las prestadoras de servicios es de quince (15) días a partir de la fecha de vencimiento de la factura que se reclama, en el particular, y como puede constatar en la factura del mes de enero del año 2005, la última fecha para pagar, es decir, la fecha de vencimiento de la factura del mes de enero del año 2005, era el veinte (20) de febrero del año 2005, contando entonces quince (15) días a partir del veinte (20) de febrero, nos coloca en el día siete (7) de marzo del año 2005; que la reclamación por ante la sociedad Verizon Dominicana, C. por A., sólo podía interponerse hasta el siete (7) de marzo del año 2005, lo que hace extemporánea la reclamación y, por tanto, es inadmisibles a los fines de su interposición y posterior conocimiento; que como la suma de tres mil seiscientos veinte y cinco pesos dominicanos con 35/100 (RD\$3,625.35) no puede ser reclamada, el monto que tendría derecho a reclamar

es de cuatro mil ochocientos sesenta y seis pesos dominicanos con 25/100 (RD\$4,866.25) correspondiente a las facturas de febrero y marzo del año 2005; que la decisión núm. 079-05 emanada del Cuerpo Colegiado núm. 05-0015 no declaró la caducidad de la reclamación interpuesta por el Instituto Nacional de Bienestar Magisterial (INABIMA) en lo que respecta a la factura del mes de enero del año 2005; que aceptar la reclamación por parte de Verizon Dominicana, C. por A., permite la valoración y ponderación en su conjunto de todas las pruebas producidas, pudiendo así el Cuerpo Colegiado apoderado estar en la posibilidad de dar cabal cumplimiento al correcto uso del poder soberano de apreciación del que está investido y, por ende, estar en capacidad de forjar una clara convicción respecto a los documentos del proceso y aplicar una sana administración de justicia por medio de una motivación suficiente, pertinente, coherente y apegada al derecho en la decisión que precederá; que una firma digital es un conjunto de caracteres que acompaña a un documento o fichero, acreditando quien es su autor (autenticación) y que no ha existido ninguna manipulación posterior de los datos (integridad), para “firmar”, este caso el acceso a llamadas a celulares o larga distancia nacional e internacional; que 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 repudió), de esta forma, el autor queda vinculado al documento de la firma; que en este sentido la clave o 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; que el pin, al ser un número secreto y único para cada línea telefónica, es conocido única y exclusivamente por la persona que ha contratado el servicio, es por ello que el pin es válido hasta vencer el contrato que lo instituye y sólo puede ser desactivado o modificado, automáticamente o mediante solicitud, por el propietario del servicio; que como obligación mínima y de su absoluta responsabilidad, el usuario titular debe comportarse frente al pin como un buen padre de familia y darle el resguardo y cuidado necesario para su protección y, en caso de que éste se vea amenazado, tomar las medidas de lugar; que el usuario, por lo tanto, al adquirir el uso del servicio, es quien asume los riesgos propios de ese contrato, entre los que se encuentra al monto facturado conforme a la tarifa a la que él se ha obligado, la extinción de su obligación es acompañada sólo por su pago; que según se comprueban de las pantallas presentadas, el servicio de bloqueo de llamadas con acceso al 0 y 1 fue correctamente provisto, Verizon Dominicana, C. por A., por tanto, ha cumplido cabalmente con la provisión del servicio según las condiciones acordadas; que de conformidad a la comunicación que fuera remitida por Verizon Dominicana, C. por A., en fecha veintidós (22) de junio del año 2005, en ocasión a la solicitud hecha por el Cuerpo Colegiado núm. 05-0015 en fecha trece (13) de junio del año 2005, se realizó una tercera (3ra.) verificación técnica de la línea en fecha quince (15) de junio del año 2005, la cual determinó que no existía anomalía que pudiese haber afectado su servicio telefónico, asimismo, mediante ella se le informó a INABIMA que en caso de querer o necesitar

resetear el pin que poseía, podría solicitarlo vía telefónica al número 809-220-1212); que la decisión núm. 079-05, adoptada por el Cuerpo Colegiado núm. 05-0015, 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 el Cuerpo Colegiado núm. 05-0015 fundamenta su decisión en la simple afirmación de que “a la fecha, la prestadora no ha podido probar sus pretensiones, referente a los cargos aplicados al usuario”, habiendo al parecer obviado todas las pruebas depositadas en su momento por Verizon Dominicana, C. por A.; que de conformidad a ello, es claro que el Cuerpo Colegiado núm. 05-0015 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 del Instituto Nacional de Bienestar Magisterial con los números reclamados; que al no ser ponderadas las pruebas presentadas para tomar la referida decisión núm. 079-05, el Cuerpo Colegiado núm. 05-0015 violentó, además de las obligaciones consignadas para los Cuerpos Colegiados, objeto y alcance del Reglamento, la esencia conciliatoria del mismo y la razonabilidad y legalidad de la acción; que los elementos característicos principales de toda firma digital son, precisamente, la vinculación al signatario de manera única que permita la identificación del signatario el cual posee el signatario bajo su exclusivo control, es por ello que el pin vincula directamente a su titular con las llamadas realizadas, no obstante esta presunción, fue totalmente obviada por el Cuerpo Colegiado núm. 05-0015; que de allí que en los casos en que el cliente no reconoce un número, la orden de las pruebas debe ser los reportes provenientes del sistema de Verizon Dominicana, C. por A. que indican las comunicaciones, confirmación de la certeza de estos reportes con los resultados de la verificación técnica, y validación mediante la confirmación de la coincidencia o relación entre el número disputado y números relacionados; que cuando existe tráfico implica que un teléfono, en este caso el del Instituto Nacional de Bienestar Magisterial (INABIMA), realiza y también recibe llamadas de otro teléfono, en este caso todos los números reclamados; que en el presente caso ello implica que las llamadas reclamadas provienen de teléfonos con los cuales mantiene contacto recíproco y constante; que no ha sido disputado el hecho de que Verizon Dominicana, C. por A. ha cumplido cabalmente con la provisión del servicio según las condiciones acordadas, por tanto Verizon Dominicana, C. por A., 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; que dentro de las obligaciones de los usuarios se establece la de “pagar por el consumo del servicio o cualquier otro cargo aplicable según el acuerdo vigente entre la prestadora y el usuario”, los cargos facturados son cargos que fueron originados por el uso del servicio; que si bien es cierto que la regla general para el ejercicio de las acciones es que quien reclama la ejecución de una obligación debe probarla, este principio encuentra su excepción cuando, una vez presentada la prueba del incumplimiento de la obligación de pago, el deudor debe justificar el pago si pretende librarse del cumplimiento de este”;

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 de acuerdo al artículo 9 consignado en el Reglamento para la Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones: “el plazo para la presentación de la reclamación por ante la prestadora es de quince (15) días calendarios, contados a partir de la fecha en que se genere el hecho que origina la queja; que de acuerdo al artículo 9.2 consignado en el Reglamento para la Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones: “cuando se trate de una reclamación sobre facturación, se presume que el usuario titular tiene como punto de partida para interponer su reclamo, la fecha establecida en la factura, como último día hábil para el pago del servicio facturado; que en todos los casos en que las leyes y reglamentos señalan un plazo específico para la interposición de un recurso, acción o reclamación, queda a cargo de la persona o entidad que debe recibirlo, la potestad de decidir sobre la aceptación o no de una reclamación presentada fuera del plazo legal, con las consecuencias que se deriven de dicha aceptación; que al momento que la prestadora recibió la reclamación del usuario y registró esta reclamación otorgándole un número al mismo, no obstante estar vencido el plazo legal de quince (15) días que dispone el artículo 9 del Reglamento para la Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, la misma aceptó el plazo para reclamar como bueno y válido; por lo cual este Cuerpo Colegiado entiende que el medio de inadmisión planteado por la prestadora de servicios debe ser rechazado por las razones expuestas y corresponde entonces a este Cuerpo Colegiado examinar los méritos de fondo de las pretensiones de las partes; que el usuario solicita el descargo de la suma de RD\$8,491.60, más los cargos por mora e impuestos que dicha suma pudiera generar; que el artículo 27.3 del Reglamento para la Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones indica lo siguiente: “corresponde a la Prestadora probar el buen funcionamiento del servicio brindado y que se ha atendido con prontitud, eficiencia y eficacia la reclamación del usuario titular sobre el funcionamiento del servicio; que a la fecha, la prestadora no ha podido probar sus pretensiones, referente a los cargos aplicados al usuario; que a pesar de los supuestos alegatos presentados por la prestadora de servicios Verizon Dominicana, C. por A., en su escrito de defensa, este Cuerpo Colegiado entiende que los mismos deben ser descartados por no haber podido probar el origen de los cargos realizados al usuario titular”;

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. 079-05, adoptada por el Cuerpo Colegiado núm. 05-0015, homologada por el Consejo Directivo de INDOTEL el 4 de agosto del 2005, mediante Resolución núm. 079-05, sobre recurso de queja núm. 2113; **Segundo:** En cuanto al fondo, 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