

SENTENCIA DEL 14 DE ENERO DE 2009, NÚM. 8

Materia: Civil.
Recurrente: Verizon Dominicana, C. por A.
Abogados: Licdos. Diana de Camps Contreras y Ernesto V. Raful Romero.
Recurrida: Gisela Koch.
Abogados: Dr. Lionel Correa y Licda. Wendy Beltré.

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 14 de enero del 2009, años 165° de la Independencia y 146° 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 y asiento social establecido en la avenida John F. Kennedy núm. 54 de esta ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, contra la decisión núm. 225-05, adoptada por el Cuerpo Colegiado núm. 36-05, homologada por el Consejo Directivo del INDOTEL, el 21 de diciembre del 2005, mediante Resolución de Homologación núm. 225-05, sobre recurso de queja núm. 2361;

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. Diana de Camps Contreras y Ernesto V. Raful Romero y la recurrida Gisela Koch, quien se hace representar por sus abogados el Dr. Lionel Correa y la Licda. Wendy Beltré;

Oído a los Licdos. Diana de Camps Contreras y Ernesto V. Raful Romero, en representación de la parte recurrente Verizon Dominicana, C. por A.,

Oídos al Dr. Lionel Correa y la Licda. Wendy Beltré, quienes representan a la recurrida Gisela Koch,

Oído a los Licdos. Diana de Camps Contreras y Ernesto V. Raful Romero, en representación de la parte recurrente Verizon Dominicana, C. por A., concluir: de manera principal **“Primero:** Comprobar y declarar que el último día hábil para el pago de la factura del mes de marzo era el 28 de marzo, y para el pago de la factura del mes de abril era el 28 de abril, sin embargo la reclamación núm. 1701494 fue elevada por la usuaria ante Verizon el día

6 de junio del año 2005, por lo que dicha reclamación fue elevada fuera del plazo de 15 días calendario establecido por el reglamento para la interposición de la misma en tiempo hábil;

Segundo: Por consiguiente, declarar inadmisibles el RDQ-2361 interpuesto por la usuaria ante los Cuerpos Colegiados del Indotel, por haber sido interpuesto con relación a una reclamación elevada fuera del plazo de los 15 días calendario contados a partir del último día hábil para realizar el pago de servicio facturado;

Tercero: Revocar la sentencia núm. 225-05 de fecha 21 de octubre de 2005, dictada por el Cuerpo Colegiado núm. 36-05, con relación al crédito de dieciocho mil trescientos treinta y seis pesos oro dominicanos con 69/100 (RD\$18,336.69) más impuestos, otorgado a la usuaria por llamadas de larga distancia internacional con destino a Islas Cook, objeto de reclamo, por las razones indicadas anteriormente, y cuya parte dispositiva figura transcrita in extenso precedentemente en este acto; y, en consecuencia, desestimar o declarar inadmisibles el RDQ-2361 interpuesto por la usuaria ante los Cuerpos Colegiados del Indotel;

Cuarto: Ordenar a la usuaria realizar el pago inmediato a favor de Verizon Dominicana, C. por A., de dieciocho mil trescientos treinta y seis pesos oro dominicanos con 69/100 (RD\$18,336.69) más impuestos, así como los cargos por mora generados por dicha suma, por concepto de llamadas de larga distancia internacional con destino a Islas Cook realizadas a través del dígito 809-563-4769, y facturadas en el mes de junio de 2005, así como los cargos por mora generados por dicha suma”; de manera subsidiaria:

Primero: Comprobar y declarar: a) Que la decisión núm. 225-05 hoy recurrida fue notificada a Verizon el 25 de enero de 2006 mediante comunicación con acuse de recibo, por lo que el presente recurso se ha interpuesto en tiempo hábil; y, por lo tanto, en cuanto a la forma hay que declararlo regular y válido; b) Que las llamadas de larga distancia internacional reclamadas fueron efectivamente realizadas a través de la línea telefónica 809-563-4769; tal y como se puede comprobar en el detalle de llamadas salientes a través de la línea telefónica 809-563-4769, el cual prueba los días y las horas exactas en que se realizaron las llamadas de larga distancia internacional a través de la línea telefónica 809-563-4769; c) Que conforme a la verificación técnica de la línea 809-563-4769, la misma no presenta anomalías ni indicios de fraude que pudieran haber generado las llamadas en cuestión; d) Que desde el momento en que la usuaria accede al servicio de Internet de Verizon, acepta los términos y condiciones establecidos por dicha prestadora por lo que se obliga a realizar el pago de todas las llamadas internacionales accedidas a través del Internet, tal y como lo establece la cláusula 4.3 de los términos y condiciones aplicables para todos los clientes usuarios de los servicios alámbricos y/o de datos de Verizon;

Segundo: Declarar bueno y válido en cuanto a la forma el presente recurso de apelación, por haber sido hecho conforme a derecho y en tiempo hábil;

Tercero: En cuanto al fondo, estatuyendo por propia autoridad y contrario imperio, revocar la sentencia núm. 225-05 de fecha 21 de octubre de 2005, dictada por el Cuerpo Colegiado núm. 36-05, con relación al crédito de dieciocho mil trescientos treinta y seis pesos oro dominicanos con 69/100 (RD\$18,336.69) más impuestos, otorgado a la usuaria por las llamadas de larga distancia internacional con destino a Islas Cook, objeto de reclamo, por las razones indicadas anteriormente, y cuya parte dispositiva

figura transcrita in extenso precedentemente en este acto; y, en consecuencia, rechazar el RDQ-2361 interpuesto por la usuaria ante los Cuerpos Colegiados del Indotel; **Cuarto:** Ordenar a la usuaria realizar el pago inmediato a favor de Verizon Dominicana, C. por A., de dieciocho mil trescientos treinta y seis pesos oro dominicanos con 69/100 (RD\$18,336.69) más impuestos, así como los cargos por mora generado por dicha suma, por concepto de llamadas de larga distancia internacional con destino a Islas Cook realizadas a través del dígito 809-563-4769, y facturadas en el mes de junio de 2005, así como los cargos por mora generados por dicha suma”;

Oído al Licdo. Ramón Rigoberto Liz Frías, en representación de la recurrida Gisela Koch, concluir: “**Primero:** En cuanto al medio de inadmisión, basado en el vencimiento del plazo, rechazar el mismo, por improcedente, mal fundado y carente de base legal; **Segundo:** En cuanto al fondo, rechazar el recurso de apelación, contra la decisión núm. 255-05 de fecha 21 de octubre de 2005, y en consecuencia confirmar en todas sus partes dicha decisión, que ordena a la empresa Verizon acreditar a Gisela Koch la suma de RD\$18,336.69”;

La Corte, luego de deliberar decide: “La Corte fallará conforme al derecho”;

Considerando, que la Resolución núm. 834-2004 dictada por esta Suprema Corte de Justicia el 17 de junio de 2004 para regular el conocimiento y fallo de los recursos de apelación de las decisiones emanadas de los Cuerpos Colegiados del Indotel, dispone en su artículo 1 que el Pleno de la Suprema Corte de Justicia es competente, conforme el artículo 79 de la Ley núm. 153-98 del 27 de mayo de 1998 General de Telecomunicaciones, para conocer en Cámara de Consejo de las apelaciones contra las decisiones tomadas por los Cuerpos Colegiados del Consejo Directivo del Indotel;

Resulta, que con motivo del recurso de queja núm. 225-05 interpuesto ante el Indotel por Verizon Dominicana, C. por A., el Cuerpo Colegiado núm. 36-05, adoptó la decisión núm. 225-05 homologada por el Consejo Directivo del Indotel el 21 de diciembre de 2005, cuya parte dispositiva establece: “**Primero:** En cuanto a la forma, acoge como bueno y válido el recurso de queja (RDQ) núm. 2361, presentado por la usuaria titular, señora Gisela Koch, contra la prestadora Verizon Dominicana, C. por A., en relación con la línea telefónica 809-563-4769, 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, acoge las pretensiones de la señora Gisela Koch, por las razones precedentemente expuestas, y en consecuencia, dispone que la prestadora Verizon Dominicana, acredite y descargue inmediatamente, a su favor, la suma de dieciocho mil trescientos treinta y seis pesos con 0.69/100 (RD\$18,336.69), así como cualquier otro cargo relacionado con dicha suma, lo cual constituye el objeto del presente recurso de queja”;

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 28 de abril de 2008, el Magistrado Juez Presidente de la Suprema Corte de Justicia, fijó la audiencia del día 18 de junio de 2008, para conocer en audiencia pública del recurso de apelación antes mencionado;

Resulta, que en la audiencia del 28 de junio de 2008, los abogados de las partes concluyeron de la manera como aparece copiado en parte anterior de este fallo;

Considerando, que la recurrente fundamenta su recurso de apelación en los alegatos siguientes: “Que el reglamento establece en su artículo 9 el plazo que tienen los usuarios para la presentación de una reclamación por ante la prestadora, y dispone que los usuarios tendrán un plazo de 15 días para presentar su reclamación ante la prestadora correspondiente; que en los casos específicos de reclamación sobre facturación, el artículo 9.2 del Reglamento dispone que “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 su reclamación núm. 1701494 anteriormente descrita, la usuaria reclama las facturas de los meses de marzo y abril del año 2005, sin embargo, la usuaria interpuso su reclamación ante el Departamento de Servicio al Cliente de Verizon el día 2 de junio del año 2005, en ese orden, debemos resaltar que el último día hábil para el pago de la factura del mes de marzo era el 28 de marzo, y para el pago de la factura del mes de abril era el 28 de abril, por ende, la usuaria no cumplió con el plazo establecido en el reglamento para presentar su reclamación ante Verizon; que no obstante lo anterior, el Cuerpo Colegiado núm. 36-05 se limitó a rechazar la inadmisibilidad de la reclamación basándose en el pobre alegato de que la usuaria “presentó y aportó documentos escritos donde consta que desde abril ha estado reclamando los cargos cuestionados, motivos por los cuales entiende que a pesar de no conocer los plazos, hizo la reclamación inmediatamente se conoció el problema; que este argumento presentado por el Cuerpo Colegiado con el fin de declarar admisible la reclamación presentada por la usuaria es ridículo, pues el hecho de que la usuaria haya realizado reclamaciones anteriores y no haya optado por reclamar ante el Indotel dentro del plazo dispuesto en el Reglamento, es una prueba más de que su demanda debe ser desestimada por falta de interés; que en el caso que nos ocupa, la usuaria reclamó llamadas de larga distancia internacional, con destino a Islas Cook, realizadas a través de su línea telefónica 809-563-4769, cuyas llamadas alegó desconocer; que no obstante Verizon haber demostrado que las llamadas de larga distancia internacional, objeto de reclamo, fueron efectivamente realizadas a través de la línea telefónica 809-563-4769, tal y como se puede comprobar en el anexo núm. 5, el Cuerpo Colegiado núm. 36-05 decidió de manera arbitraria descargar a la usuaria de su obligación de pagar el consumo realizado a través del servicio contratado con Verizon por concepto de llamadas de larga distancia internacional con destino a Islas Cook; que en el caso que nos ocupa, Verizon demostró que las llamadas de larga distancia internacional con destino a Islas Cook, objeto de reclamo, fueron efectivamente generadas a través de la línea telefónica 809-563-4769, por lo que Verizon efectuó correctamente la facturación, por ende, resulta

ilógico que el Cuerpo Colegiado fundamente su irracional decisión en la obligación que la facturación del servicio se ajuste a las tarifas vigentes y a lo consumido, cuando la misma ha sido cumplida a cabalidad por parte de Verizon; que en cuanto al servicio de Internet, la tasación del servicio proporcionado por la prestadora al usuario depende exclusivamente del plan seleccionado por el usuario para el acceso a este servicio; que en cambio, para las llamadas de larga distancia internacional, es preciso señalar que esta transacción puede equipararse al uso de una línea normal para realizar llamadas, en ese sentido, Verizon cobra la renta por la línea y por la llamada de larga distancia internacional que el cliente realiza; que por otro lado, el Cuerpo Colegiado decidió responsabilizar a Verizon de los cargos generados por la usuaria basándose en la obligación de la prestadora de proteger a los usuarios de intentos de fraude por parte de terceros, en tal virtud, en uno de los considerandos de la decisión núm. 225-05, y sin ningún fundamento, salvo un supuesto alegato de Verizon de que las llamadas de larga distancia internacional reclamadas fueron generadas “debido a unos programas que determinados hackers instalan de manera subrepticia en el computador del usuario”, el Cuerpo Colegiado expresa que Verizon “ni siquiera ha demostrado conocer su obligación de proteger contra fraude a sus usuarios, tal y como está previsto en el reglamento para la solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, artículo 1, letra f”; que de los argumentos usados por el Cuerpo Colegiado para tratar de fundamentar su decisión, este es el más gracioso y precario, en primer lugar, dicho argumento evidencia una creatividad febril del Cuerpo Colegiado, esto es debido a que en ningún lugar del escrito de defensa de Verizon, dicha prestadora ha establecido que las llamadas de larga distancia internacional objeto de reclamo pudieron haber ocurrido “debido a unos programas que determinados hackers instalan de manera subrepticia en el computador del usuario”, todo lo contrario, Verizon ha sido constante en sus alegatos de que los programas que generan llamadas de larga distancia internacional son descargados por los usuarios de manera voluntaria; que en segundo lugar, deseamos destacar que la obligación de seguridad de Verizon se circunscribe a la misma red, por esas razones, es que inmediatamente se tramitó la reclamación de la usuaria, Verizon procedió a realizar la verificación técnica de la línea telefónica, para descartar que la línea objeto de la reclamación no presenta anomalías que puedan afectarla en forma alguna, tal y como se determinó e indicó previamente en el presente caso, lo que hace Verizon en cumplimiento a su obligación de seguridad de la red; que en el momento en que la línea entra a la casa del usuario, la vigilancia de la misma es de la responsabilidad de este último, es imposible para Verizon vigilar el buen uso que se haga del servicio, y en el caso de que se obligue a Verizon a tal cosa, sería lo mismo que imponerle la obligación de vigilar que en casa del usuario nadie utilice el teléfono sin el consentimiento expreso del usuario, más aun, al momento en que el Cuerpo Colegiado trató de imponer a Verizon las obligaciones precedentes, dejó de ser un tribunal arbitral para convertirse en un legislador; que como hemos podido observar en el presente caso, el Cuerpo Colegiado núm. 36-05 extralimitó la obligación de seguridad de Verizon hasta imponerle velar por el buen uso y comportamiento de la computadora de la

usuaria, cuando dicha obligación sólo recae sobre la red, siendo la obligación del buen manejo del servicio responsabilidad exclusiva de la usuaria; que en conclusión, la usuaria contrató el servicio de Internet dial-up de Verizon, y esta última hasta el momento le ha suministrado dicho servicio en forma correcta y oportuna, velando por la seguridad de la red; que en otro orden, el Cuerpo Colegiado asumió que Verizon incumplió con su obligación de informar a la usuaria sobre los servicios ofrecidos, así como las tarifas vigentes, en ese sentido, Verizon tiene una lista de todos los servicios ofrecidos, y los costos de los mismos en su página de Internet, igualmente, Verizon tiene a disponibilidad de los usuarios una línea telefónica en la que pueden realizar consultas sobre dichos servicios; que no obstante lo anterior, el Cuerpo Colegiado 36-05 desarrolló una idea fantástica y absurda concerniente a la obligación de información, extralimitando dicha obligación al mismo momento en que los usuarios hagan uso del servicio, en ese sentido, el Cuerpo Colegiado descargó a la usuaria de su obligación de pagar los consumos realizados, pues la prestadora no probó que éste fue advertido de que en adición al pago del servicio de Internet, la conexión que realizaría tendría un cargo particular, todo lo cual, sería inviable y absurdo tomando en cuenta la gran cantidad de transacciones que pueden hacer los usuarios en el Internet, tales como realizar transferencias, pago, compras en tiendas particulares y en portales de subastas tales como E-Bay, entre otros; que en este caso, aparentemente, el Cuerpo Colegiado pretende que Verizon le avise a cada consumidor que desee realizar una transferencia, que dicha acción conlleva cargos adicionales, otro caso similar sería que cada vez que un usuario decida hacer una llamada de larga distancia internacional, o a un teléfono celular, Verizon esté obligado a llamarlo y notificarle el costo de dicha llamada; que en el caso que nos atañe, desde el momento en que el Cuerpo Colegiado decidió responsabilizar a Verizon por el consumo realizado a través de la línea telefónica 809-563-4769, por concepto de llamadas de larga distancia internacional con destino a Islas Cook, basándose en el incumplimiento de la obligación de seguridad por parte de Verizon, cometió una grotesca violación al artículo 1384 del Código Civil, en efecto el artículo 1384 señala que las personas no sólo son responsables de los daños que pudieren causar a otras por sus acciones personales, sino por aquellos que son ocasionados por las cosas que están bajo su guarda; que en virtud de lo dicho anteriormente, y tomando como premisa que en el caso que nos ocupa las llamadas de larga distancia internacional fueron generadas a través del modem de una computadora conectado a la línea 809-563-4769, debemos resaltar que desde el momento que la usuaria conectó un aparato a la línea telefónica, la misma quedó bajo la guarda de la usuaria y se encontraba bajo la guarda de ésta al momento en que se generaron las llamadas objeto de reclamación, por ende, no cabe duda de que el daño sufrido por la usuaria es de su total responsabilidad, ya que es la usuaria el guardián de la cosa que le produjo el daño, en consecuencia, la usuaria es el único responsable de los cargos por llamadas de larga distancia internacional generados producto de su propia negligencia; en fin, la responsabilidad de la cosa corresponde al guardián, por lo que Verizon no puede responder por lo que haga una cosa que no se encuentra bajo su guarda o control, al

contratar un servicio, la usuaria tiene a su cargo la obligación de dar un buen uso de ese servicio, y de aquellos elementos que indirectamente están relacionados con este servicio, y que están bajo su cuidado y bajo su guarda, por tal razón, la usuaria no puede pretender que Verizon le descargue de unos consumos y pague por un tráfico internacional saliente, producto del mal manejo del servicio por parte de la usuaria; que por otra parte, Verizon establece ciertos términos y condiciones aplicables para todos los clientes usuarios de los servicios alámbricos y/o de datos, estos términos y condiciones son aceptados por la usuaria al instalar los servicios alámbricos y/o de datos de Verizon, así también la usuaria acepta dichos términos y condiciones cada vez que intenta realizar una conexión a través de la red alámbrica y/o de datos de Verizon”;

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 como cuestión previa, este Cuerpo Colegiado procede a conocer la solicitud de inadmisibilidad que hace la prestadora en su escrito de defensa, el cual fuera reiterado en su comparecencia. Dicho pedido está basado en el hecho que según la prestadora, la usuaria presentó su recurso en el mes de julio del 2005, mientras que los cargos cuestionados son de los meses de marzo y abril del mismo año, lo cual es contrario al plazo fijado por el reglamento en su artículo 9. Sin embargo ante este pedimento la usuaria presentó y depositó copias de correspondencias dirigidas a la prestadora y de la prestadora hacia ésta, la primera de fecha 18 de abril del 2005 y la segunda de fecha 18 de mayo del 2005, lo cual desmiente la afirmación de la prestadora en ese sentido, ya que si hubo una respuesta de la prestadora rechazando una reclamación, es lógico suponer que la misma existió. Igualmente existen pruebas de nombres de empleados de la prestadora con los cuales la usuaria estuvo en contacto, incluso por vía personal, quienes en ningún momento le alertaron sobre su derecho de proceder por ante el Indotel, información esta que también fue excluida de la misma correspondencia enviada por dicha prestadora; razones por las cuales procede rechazar dicho pedimento y conocer el fondo de dicho recurso; que en cuanto al fondo del recurso, según ha sido debidamente establecido por este Cuerpo Colegiado, fruto del estudio de este expediente y del examen reiterado de la situación planteada, el objeto del presente recurso tiene su origen en una supuesta conexión de Internet que sucede de la forma siguiente: cuando un usuario se conecta a la red Internet, sea a través de una conexión telefónica (dial up) o de un enlace dedicado (a través de líneas de datos rentadas o de líneas digitales asincrónicas para suscriptores, ADSL), habiendo sido establecido que en este sentido, la forma de tasar el servicio siempre será el mismo, dependiendo solamente del plan seleccionado por el usuario para el acceso al servicio y no donde éste se conecte, debiendo en su defecto la prestadora probar que la usuaria fue advertida de que en adición al pago del servicio de Internet, la conexión o conexiones específicas que realizaría tendrían un cargo particular o adicional, lo cual no demostró haber hecho; que en este mismo orden, es importante hacer constar que los cargos objeto de este

recurso, si tomáramos por cierto los argumentos de la prestadora ante la negativa de la usuaria a pagar los mismos por no haberlos consumido según sus declaraciones, no constituyen servicios telefónicos propiamente dichos, sino que son servicios accesorios generados al través de un portal de Internet del cual no es propietaria la prestadora, no aportando ésta siquiera el nombre de su titular ni las condiciones de su relación, no habiendo tampoco presentado pruebas ó motivos del porqué debe cobrar los mismos en caso de que probara haberlos suministrados, ya que el argumento de que este tipo de cargo ocurren mediante una desconexión local que se sustituye por una conexión internacional, lo cual por vago e impreciso tampoco soporta análisis lógico ni legal, motivos por los cuales este cuerpo colegiado entiende que existiendo otro modo más efectivo para facturar, cobrar y probar este tipo de servicio, tales como pre-pago, tarjetas de crédito, etc., sorprende que quiera hacerse de este modo, máxime cuando existen tantas imprecisiones e indefiniciones, que impiden acoger de forma justa, legal y sostenible las pretensiones de la prestadora, ya que esta en ningún momento ha probado que la usuaria, real y efectivamente incurrió en los cargos cuestionados; que en su escrito de defensa de fecha 25 de Julio del 2005, la prestadora se limitó a informar que el cobro de las llamadas cuestionadas tiene su base en la cláusula 4.3 del contrato suscrito con la usuaria el cual establece que la usuaria es responsable de los cargos que se generen por servicios de larga distancia internacional que puedan ser facturados por conexiones vía Internet”. Igualmente basa su defensa en el artículo 1, literal “o” del Reglamento para la Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, sin embargo en su defensa, obvia aportar pruebas precisas que demuestren que la usuaria realizó dichas llamadas, incluyendo la prueba de que ésta fue advertida de que incurriría en cargos adicionales si accedía a la página tal, de la cual no aportaron ni siquiera su nombre, su referencia, ni el tipo de servicio que prestaron, todo lo cual es insuficiente para que este cuerpo colegiado pueda, en buen derecho y al tenor de las regulaciones sobre la materia, acoger y aplicar como ciertas situaciones basadas en posibilidades técnicas y en hechos ajenos a la misma usuaria, como son los dialers instalados por hackers que cita la misma prestadora como probables causantes de los problemas citados por la usuaria; que igualmente los mismos medios de defensas de la prestadora en el sentido de que dichas llamadas pueden ocurrir sin que el usuario se de cuenta de las mismas, así como que esto ocurre debido a unos programas que determinados hackers instalan de manera subrepticia en el computador del usuario, por lo cual éste debe instalar un protector o anti-spy a los fines de evitar dichos cargos, agregando que incluso debe realizar un scanner de su computador en periodo determinado, no solamente son medios inaplicables para justificar el cobro de los cargos cuestionados, sino que los mismos son claras evidencias de que dicha prestadora no ha cumplido con las obligaciones contractuales y legales puestas a su cargo a los fines de poder facturar y cobrar el servicio supuestamente brindado, ya que ni siquiera ha demostrado conocer su obligación de proteger contra fraude a sus usuarios, tal y como está previsto en el Reglamento para la Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, artículo 1, letra f; que este Cuerpo

Colegiado, basado en la ausencia de pruebas y situaciones concretas que pudieran contradecir todo cuanto ha sido anteriormente exteriorizado, sustentado y motivado, entiende como correcto y con asidero legal el reclamo y los alegatos presentados por la usuaria en cuanto a los servicios facturados y considerados como llamadas de larga distancia vía Internet, basado principalmente en que la prestadora, no ha podido siquiera demostrar ni contestar mínimamente los argumentos esgrimidos por la usuaria reclamante para abstenerse de la obligación de pagar dichos cargos, condición ésta que se le impone a dicha prestadora al tenor de las disposiciones contenidas en el Reglamento para la solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras de Servicios Públicos de Comunicaciones, tal y como consta en las consideraciones precedentes”;

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. 225-05, adoptada por el Cuerpo Colegiado núm. 36-05, homologada por el Consejo Directivo de Indotel el 21 de diciembre del 2005, mediante Resolución núm. 225-05, sobre recurso de queja núm. 2361; **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