

SENTENCIA DEL 14 DE ENERO DE 2009, NÚM. 1

Materia: Civil.
Recurrente: Verizon Dominicana, C. por A.
Abogados: Licdos. Diana de Camps Contreras y Ernesto V. Raul Romero.
Recurrida: Magdalena Vargas Llenas.

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 Alvarez 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 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. 161-05, adoptada por el Cuerpo Colegiado núm. 29-05, homologada por el Consejo Directivo del Indotel, el 1ro de diciembre del 2005, mediante Resolución de Homologación núm. 161-05, sobre recurso de queja núm. 2269;

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. Raul Romero y la recurrida Magdalena Vargas Llenas;

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

Oído a la recurrida Magdalena Vargas Llenas, dominicana, mayor de edad, soltera, maestra, cédula de identidad y electoral núm. 001-0567577-1, domiciliada y residente en la calle 4 casa núm. 8, ensanche Las Américas, Santo Domingo Este;

Oído a los Licdos. Diana de Camps Contreras y Ernesto V. Raul Romero, en representación de la parte recurrente Verizon Dominicana, C. por A., concluir: “**Primero:** Comprobar y declarar: a) Que la decisión núm. 161-05 hoy recurrida fue notificada a Verizon el 15 de diciembre de 2005 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 809-594-0769; c) Que conforme la verificación técnica de la línea 809-594-0769, la misma no presenta anomalías ni indicios de fraude que pudieran haber generado las llamadas en cuestión; d) Que el detalle de llamadas salientes a través de la línea telefónica 809-594-0769 prueba los días y las horas exactas en que se realizaron las llamadas de larga distancia internacional a través de la línea telefónica 809-594-0769; e) 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 íntegramente la sentencia dictada por el Cuerpo Colegiado núm. 29-05, por las razones indicadas anteriormente, y cuya parte dispositiva figura transcrita in extenso precedentemente en este acto; y, en consecuencia, rechazar el RQD-2269 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 la suma de diez mil quinientos sesenta y cinco pesos oro dominicanos con 09/100 (RD\$10,565.09) más impuestos, por concepto de llamadas de larga distancia internacional con destino a Reino Unido, realizada a través del dígito 809-594-0769, y facturadas en el mes de marzo de 2005, así como los cargos por mora generado por dicha suma”;

Oída a la recurrida Magdalena Vargas Llenas, concluir: “**Único:** Si, queremos que se respete la decisión del Indotel; que se mantenga la decisión del Indotel”;

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. 161-05 interpuesto ante el Indotel por Verizon Dominicana, C. por A., el Cuerpo Colegiado núm. 29-05, adoptó la decisión núm. 161-05 homologada por el Consejo Directivo del Indotel el 1ro. de diciembre 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 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, el Recurso de Queja núm. 2269, por los motivos precedentemente expuestos, y en consecuencia; **Tercero:** Disponer que la prestadora de servicios Verizon Dominicana, C. por A., acredite a la Sra. Magdalena Vargas, titular de la línea telefónica 809-594-0769, el monto de RD\$10,565.09 (diez mil quinientos sesenta y cinco pesos con 09/100 centavos), más los cargos por mora e impuestos que dicha suma haya generado; **Cuarto:** Declarar que la presente decisión sea 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 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 18 de junio del 2008, los abogados de la parte recurrente 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 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 y en la obligación de informar a los usuarios sobre los servicios ofrecidos y las tarifas vigentes y aplicables; que en el caso que nos ocupa, Verizon demostró que las llamadas de larga distancia fueron efectivamente generadas a través de la línea telefónica 809-594-0769, por lo que Verizon efectuó correctamente la facturación, por ende, resulta ilógico que el Cuerpo Colegiado fundamente su irracional decisión en esta obligación 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, en cambio, para las llamadas de larga distancia internacional, es preciso señalar que esta transacción puede equipararse con el uso de una línea normal para realizar llamadas, en ese sentido, Verizon cobra la renta por la línea y cobra además 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; que en ese sentido, deseamos destacar que la obligación de seguridad de Verizon se circunscribe a la misma red, 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 de la usuaria nadie utilice el teléfono sin el conocimiento expreso del usuario; que tal y como expresamos al inicio de nuestro escrito, inmediatamente tramitada la reclamación de la usuaria, Verizon realizó la verificación técnica de la línea telefónica 809-594-0769, la cual evidencia que dicha línea no presenta anomalías que puedan afectarla en forma alguna, por lo que Verizon ha cumplido con su obligación de seguridad; que aparentemente, el Cuerpo Colegiado asimiló la decisión voluntaria de los usuarios de descargar los dialers con un intento de fraude, cuando en todo caso sería equivalente a una negligencia de la usuaria; que como hemos podido observar en el presente caso, el Cuerpo Colegiado núm. 28-05 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 el caso que nos atañe, las llamadas de larga distancia internacional fueron realizadas definitivamente a través de la línea telefónica de la usuaria, por lo que aplica el artículo 1384 del Código Civil, el cual 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, desde el momento en que la usuaria contrató la línea telefónica 809-594-0769 con la prestadora Verizon, 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 la guardiana de la cosa que le produjo el daño, en consecuencia, la usuaria es la única 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; que es decir, desde el momento en que la usuaria accede al servicio de Internet de Verizon, acepta los términos y condiciones establecidos por la misma, 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”;

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 según investigación realizadas por la Gerencia de Políticas Regulatorias, 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), la forma de tasar el servicio siempre será el mismo, dependiendo 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 el usuario fue advertido de que en adición al pago del servicio de Internet, la conexión que realizaría tendría un cargo particular, lo cual no demostró haber hecho; que es deber de la prestadora en este caso, probar fuera de toda duda, no solamente que el número telefónico del usuario fue donde se originó la conexión que generó los cargos cuestionados, sino que además debe probar que ese usuario realizó el consumo con pleno conocimiento de causa, en el sentido de que al momento de desconectarse del servidor local, como alega la prestadora, fuera advertido no solamente de que generaría nuevos cargos, sino que se le informara en qué forma y bajo qué base tarifaria serían facturados los minutos usados a partir de dicha desconexión, lo cual es obligatorio al tenor del contenido de la letra f, artículo 1ro. del Reglamento para la Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras de Servicios Públicos de Comunicaciones, no habiendo evidencia de que la prestadora hiciera dicha advertencia y cumpliera con dicho reglamento; que entre los derechos de los usuarios consignados en el Reglamento para la Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones se encuentra el contemplado por el artículo 1, letra f) que dispone: “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”, así como derecho a que la prestadora le informe en todo momento sobre los servicios ofrecidos, así como sobre las tarifas vigentes y aplicables; que este Cuerpo Colegiado, entiende como correcto y con asidero legal el reclamo y los alegatos presentados por la usuaria en cuanto a las llamadas de larga distancia vía Internet, tal como se fundamenta en las consideraciones precedentes, ya que es obligación de la Prestadora probar fuera de toda duda que la usuaria incurrió en dichos cargos mediante el uso regular del servicio contratado, lo cual no ha probado y ni siquiera esbozado, motivos por los cuales procede acoger íntegramente el recurso de queja de que se trata”;

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. 161-05, adoptada por el Cuerpo Colegiado núm. 29-05, homologada por el Consejo Directivo de Indotel el 1ro. de diciembre del 2005, mediante Resolución núm. 161-05, sobre recurso de queja núm. 2269; **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