

SENTENCIA DEL 23 DE FEBRERO DE 2011, NÚM. 5

Decisión impugnada:	Cuerpo Colegiado núm. 10-0021 homologada por el Consejo Directivo del INDOTEL, del 5 de agosto de 2010.
Materia:	Civil.
Recurrente:	Ramón Rolando Gómez Canela.
Recurrida:	Compañía Dominicana de Teléfonos C. por A. (CODETEL).
Abogadas:	Licdas. Elizabeth Pedemonte y Nathali Abreu y Ernesto Raful.

Dios, Patria y Libertad

En Nombre de la República, la Suprema Corte de Justicia, regularmente constituida por los Jueces Jorge A. Subero Isa, Presidente; Rafael Luciano Pichardo, Primer Sustituto de Presidente; Eglys Margarita Esmurdoc, Segunda Sustituta de Presidente; Hugo Álvarez Valencia, 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 23 de febrero de 2011, años 167° de la Independencia y 148° de la Restauración, dicta en audiencia pública, la siguiente sentencia:

Sobre el recurso de apelación interpuesto por Ramón Rolando Gómez Canela, dominicano, mayor de edad, empleado privado, cédula de identidad y electoral núm. 001-0904706-8, domiciliado y residente en esta ciudad, contra la decisión núm. 272-10, dictada por el Cuerpo Colegiado núm. 10-0021 debidamente homologada por el Consejo Directivo del INDOTEL, el 5 de agosto de 2010, mediante Resolución de Homologación núm. 343-10, sobre recurso de queja núm. 9940;

Oído al alguacil de turno en la lectura del rol;

Oído al alguacil de turno llamar a las partes, Ramón Rolando Gómez Canela, parte recurrente, quien no compareció y la parte recurrida Compañía Dominicana de Teléfonos C. por A. (CODETEL), quien estuvo representada por la Licda. Elizabeth Pedemonte, por sí y por los Licdos. Nathali Abreu y Ernesto Raful;

Oído a la Licda. Elizabeth Pedemonte, concluir en representación de la recurrida: “**Primero:** Comprobar y declarar los siguientes hechos: a) que en fecha 15 de diciembre de 2009 el señor Ramón Rolando Gómez Canela (en lo adelante ‘Ramón Gómez Canela’) a través del RDQ 9095, reclamó el descargo de la facturación del servicio de Data Móvil generado durante el mes de octubre de 2009, con relación a la línea telefónica núm. 809-383-3160; b) que cuando aún no se había resuelto el RDQ 9095, el señor Ramón Gómez Canela, interpuso un nuevo RDQ marcado con el número 9940, fuera del plazo legal y por exactamente el mismo concepto que el recurso anterior marcado con el núm. 9095; c) que en fecha 19 de julio de 2010 el Cuerpo Colegiado núm. 10-0018 emitió la decisión núm. 185-10, mediante la cual resuelve el RDQ núm. 9095. Esta decisión fue homologada por el Consejo Directivo del Indotel mediante la resolución de homologación núm. 278-10 depositada bajo inventario; d) Que posteriormente, en fecha 5 de agosto de 2010 el Cuerpo Colegiado núm. 10-0021 emitió la decisión núm. 272-10, mediante la cual se resuelve el RDQ 9940, decisión que fue homologada por el Consejo Directivo del Indotel, mediante la resolución de homologación núm. 343-10 depositada bajo inventario; e) Que como era de esperarse, la decisión núm. 272-10 correspondiente al segundo RDQ marcado con el núm. 9940 declaró la inadmisibilidad del mismo bajo el fundamento de que fue interpuesto fuera del plazo legal, y de que además se trata de una reclamación idéntica a la presentada anteriormente mediante RDQ núm. 9095; f) Que en virtud de que el presente recurso de apelación, depositado en fecha 25 de

octubre de 2010 por el usuario, señor Ramón Gómez Canela tiene como propósito impugnar la decisión núm. 272-10, emitida a raíz del RDQ -9940, el mismo debe ser rechazado en todas sus partes por las razones antes expuestas y confirmada la referida decisión núm. 272-10, la cual reposa en base legal; **Segundo:** En cuanto al fondo, y por los argumentos de hecho y de derecho antes mencionados, rechazar en todas sus partes, el recurso de apelación interpuesto en fecha 25 de octubre de 2010 por el señor Ramón Rolando Gómez Canela contra la decisión 272-10 dictada el 5 de agosto de 2010 por el Cuerpo Colegiado núm. 10-0021, y homologada por el Consejo Directivo del Indotel mediante resolución núm. 343-10, por improcedente, mal fundado y carente de base legal. En consecuencia, estatuyendo por propia autoridad y contrario imperio, ratificar íntegramente la decisión núm. 272-10 antes descrita, por haber sido dictada como resultado de un examen serio de los hechos, y conforme a una correcta interpretación y aplicación del derecho”;

La Corte, luego de deliberar decidió: “La Corte se reserva el fallo”;

Resulta, que con motivo del recurso de queja núm. 9940 interpuesto por Ramón Rolando Gómez Canela contra la Compañía Dominicana de Teléfonos, C. por A. (CODETEL), el Cuerpo Colegiado núm. 10-0021 del Indotel, adoptó la decisión núm. 272-10, homologada por su Consejo Directivo, cuya parte dispositiva establece: “**Primero:** En cuanto a la forma, declarar inadmisibile el recurso de queja (RDQ) núm. 9940 presentado por el señor Ramón Rolando Gómez Canela, contra la prestadora Compañía Dominicana de Teléfonos, C. por A. (CODETEL) por haber sido interpuesto fuera del plazo legal correspondiente y por el usuario haber incoado otro RDQ con el mismo objeto y con anterioridad ante el centro de asistencia al usuario del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL); **Segundo:** En cuanto al fondo, declarar la inadmisibilidad del presente RDQ interpuesto por Ramón Rolando Gómez Canela en contra de la prestadora Compañía Dominicana de Teléfonos, C. por A. (CODETEL) por las razones precedentemente expuestas; **Tercero:** Esta decisión se declara como válida a partir de su homologación por el Consejo Directivo del INDOTEL, según lo estipula el artículo 32 del Reglamento para la Solución de Controversias entre los usuarios y las prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”;

Resulta, que no conforme con esta decisión, la parte recurrente interpuso contra la misma formal recurso de apelación por ante la Suprema Corte de Justicia;

Resulta, que por auto núm. 2010-4718 del 17 de diciembre de 2010, el Magistrado Juez Presidente de la Suprema Corte de Justicia, fijó la audiencia en Cámara de Consejo del día 2 de febrero de 2010, para conocer del referido recurso de apelación;

Resulta, que en la audiencia del día 2 de febrero de 2010, los abogados de la parte recurrida concluyeron de la manera en que aparece copiada en parte anterior de este fallo, no así el recurrente quien no compareció a la audiencia;

Considerando, que el recurrente fundamenta su recurso de apelación en los siguientes alegatos: que a inicios del año 2001 contrató los servicios con CODETEL de un plan celular de 250 minutos libres, pagando mensual RD\$850.00 pesos con el número 809-383-3160; que al confirmar que este plan se consumía rápidamente y la factura llegaba alta, el 22 de diciembre del 2008 cambió al ‘Plan Habla Claro 340’ con 340 minutos libres pagando RD\$970.00 pesos mensuales; que el 16 de octubre del 2009 se sorprendió muchísimo, pues la facturación fue de RD\$23,178.17 pesos y fue a CODETEL para ver porqué subió excesivamente la factura; que su primera reclamación a CODETEL fue hecha el 23 de octubre del 2009, con el núm. 6449861 por valor de RD\$23,178.17 y el concepto era por ‘alta facturación’; que al no recibir respuesta, llamó en noviembre y le dijeron que tenía que pagar esa suma en su totalidad y que todos los celulares se conectan a Internet; que sus consumos ascienden casi siempre, entre RD\$1,200 a 1,800 pesos mensuales en llamadas telefónicas, según estadísticas de las facturas de CODETEL, nunca por uso

de Internet ni ningún otro; que llamó a INDOTEL el 14 de diciembre del 2009 y elevó el Recurso de Queja núm. 98682 para validar su reclamación; que luego de múltiples llamadas al INDOTEL, buscando ayuda, CODETEL le cortó injustificadamente la línea de teléfono; que el 27 de enero de 2010 llamó a INDOTEL y le dijeron que su solicitud fue acogida, que la respuesta al RDQ 9095 había generado un crédito a su favor de RD\$11,396.87, que se le estaba dando forma jurídica al caso; que al manifestarles ‘que ese no era el monto de la reclamación’ solicitada por él a CODETEL ni a INDOTEL, la representante de mediación del INDOTEL le dijo que podía hacer una reclamación adicional, que se mantuviera pagando las facturas de cada mes utilizando la mediación de INDOTEL para no generar atrasos y que cuando activara una línea nueva, indicara a la empresa que no quería Internet; que posee esa línea desde el año 2001 y que no ha contratado, ni necesitado, usado, ni quiere, ni tiene servicio de Internet con ninguna empresa, pero que aún así lo hizo agradeciendo la sugerencia; que no obstante, le desconectaron tres (3) veces el celular y cancelaron la línea, por lo que el número 809-383-3160 no le pertenece y ya es de otra persona; que luego de ello realizó varias reclamaciones más ante CODETEL, por valor pendiente de acreditar de RD\$13,956.34 pesos, tomando en consideración el recurso de queja RDQ 9095 del Indotel por el beneficio de un crédito parcial por RD\$11,396.87; que el 1ro. de marzo del 2010 en virtud de las muchas insatisfacciones, hizo una nueva reclamación basada en la 1ra. reclamación que Indotel no hizo adecuadamente (*), pues en el Recurso de Queja (RDQ) núm. 9095 sólo ordena acreditar la suma de 11,396.87 por no encontrar evidencias de uso de datos móviles cuando esta fue hecha por un importe de RD\$23,178.17; que no conoce la supuesta reclamación núm. 6499857 a que hace alusión la resolución núm. 185-10 del Indotel como consecuencia del RDQ9095, ya que su reclamación es la núm. 6449861 del 17 de octubre del 2009 por valor de RD\$23,178.17 y no por valor de RD\$11,249.11, además de que esa facturación es “del mes de septiembre y su facturación es de octubre del 2009; que tampoco sabía de un supuesto recurso de queja adicional (el núm. RDQ9228) que la prestadora cita como elevado por él y del cual hace mención con fines de distorsión, pues este recurso pertenecía a otro usuario y fue enviado por error a INDOTEL, quienes aclararon este error a la prestadora; que las deliberaciones del Cuerpo Colegiado de INDOTEL, tienen fecha de 9 de agosto y 4 de octubre del 2010, casi un año después de su reclamación y nunca fue llamado para reforzar o sustentar su queja, por lo que considera prudente y con derecho sus reclamaciones y dentro de los plazos pertinentes; que ruega conocer a fondo su caso y los documentos generados por INDOTEL que no concuerdan con su reclamación y los malintencionados alegatos de CODETEL para cobrar por servicios no brindados y por la mala calidad de los mismos”;

Considerando, que en relación con los alegatos expuestos por el recurrente el Cuerpo Colegiado apoderado, luego del examen de los documentos, decidió declarar inadmisibile el recurso de queja, consignando en la decisión apelada lo siguiente: “que en fecha 1ro. de marzo del año 2010, el usuario titular Ramón Rolando Gómez Canela interpuso ante la prestadora Compañía Dominicana de Teléfonos, C. por A., (CODETEL) la reclamación núm. 7412747, en relación con el número 809-383-3160; resulta que el usuario al recibir una respuesta no satisfactoria por parte de la prestadora, interpuso ante el Centro de Asistencia a los usuarios de los Servicios Públicos de las Telecomunicaciones del INDOTEL, el Recurso de Queja núm. 9940, en fecha 24 de marzo de 2010; resulta que el objeto del referido Recurso de Queja es el siguiente: ‘El señor Gómez Canela nos informa que en la facturación del mes de octubre de 2009, se le reflejó un monto de RD\$21,447.10 impuestos incluidos, por concepto de uso de data móvil, el cual desconoce por completo, ya que su equipo no está habilitado para conectarse al Internet, razón por lo que solicita a la prestadora el descargo de dicho monto; Considerando, que los alegatos presentados por la Prestadora de Servicios en su escrito de defensa, demuestran que otro Cuerpo Colegiado estaba conociendo otro Recurso de Queja de similar objeto interpuesto por el usuario titular en fecha 15 de diciembre de 2009 frente al Centro de Asistencia al usuario, con relación al servicio de data móvil reflejado

en su factura del mes de octubre del pasado año; Considerando, que resulta improcedente e inadmisibles que este Cuerpo Colegiado conozca la forma y el fondo de las pretensiones de este RDQ 9940 por haberse apoderado a otro Cuerpo Colegiado para conocer las mismas pretensiones que sostiene el usuario titular Ramón Gómez Canela; Considerando, que de proceder con el conocimiento del presente recurso, este Cuerpo Colegiado podría generar confusión y no estaría siguiendo las reglas de un debido proceso y de un trato equitativo, garantista de derechos y justo a las partes, ya que dos decisiones sobre el mismo objeto pudieran acarrear resultados diferentes, o duplicar una penalidad o el deber de cumplimiento de una de las partes; Considerando, que en este orden, vale destacar que el artículo 69 de la Constitución dispone que: ‘Toda persona, en el ejercicio de sus derechos e intereses legítimos, tiene derecho a obtener la tutela judicial efectiva, con respeto del debido proceso que estará conformado por las garantías mínimas’, resultando aplicables estas garantías a los procesos administrativos como el caso en cuestión de conformidad con el literal 10 de este artículo; Considerando, que tomando en consideración todos los aspectos legales, la documentación que reposa en el expediente y por las razones precedentemente referidas, este Cuerpo Colegiado procede a declarar como inadmisibles el presente Recurso de Queja”;

Considerando que en la decisión impugnada para declarar inadmisibles el recurso de queja núm. 9940 consta que la Prestadora de Servicios presentó en su escrito de defensa ante el Indotel el alegato de que otro Cuerpo Colegiado estaba conociendo otro recurso de queja con el mismo objeto interpuesto por el mismo usuario Ramón Rolando Gómez Canela el 15 de diciembre de 2009;

Considerando, que el referido alegato es reforzado por el depósito en el expediente por ante esa instancia y con motivo del presente recurso, de la decisión núm. 185-10, homologada por la Resolución 278-10 del 12 de julio de 2010 que resuelve el Recurso de Queja núm. 9095 cuyo propósito coincide con el expuesto por el usuario con motivo del recurso de queja 9940 del que estaba apoderado el Indotel que fue resuelto por la decisión 272-10 del 5 de agosto de 2010 que hoy se impugna mediante el presente recurso de apelación;

Considerando, que el examen de la decisión apelada revela también que el objeto del presente recurso de queja 9940 del usuario-apelante tiene su origen en la misma facturación del mes de octubre de 2009 que él asegura desconocer y que es la que origina también el otro recurso de queja, el 9095 ya deliberado por la decisión núm. 185-10;

Considerando, que habiendo interpuesto este recurso el 24 de marzo de 2010, es evidente que fue interpuesto fuera del plazo de los 45 días a partir de la fecha en que se generó el hecho que originó la queja, esto es, la facturación de octubre de 2009, conforme lo dispuesto por el artículo 9.1 del Reglamento para la Resolución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones;

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 rechazar el recurso de apelación por los motivos citados precedentemente y ratificar la decisión recurrida 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 de 2004.

Resuelve:

Primero: Declara bueno y válido en la forma, el recurso de apelación interpuesto por Ramón Rolando Gómez Canela, contra la decisión núm. 272-10, adoptada por el Cuerpo Colegiado núm. 10-0021 debidamente homologada por el Consejo Directivo del INDOTEL, el 5 de agosto de 2010, mediante Resolución de Homologación núm. 343-10, sobre recurso de queja núm. 9940; **Segundo:** Rechaza en cuanto al fondo el recurso de que se trata por los motivos expuestos y confirma en consecuencia la referida resolución.

Firmado: Jorge A. Subero Isa, Rafael Luciano Pichardo, Eglys Margarita Esmurdoc, Hugo Álvarez Valencia, 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