

Estado Libre Asociado de Puerto Rico
TRIBUNAL DE APELACIONES
PANEL X

JOSÉ A. FIORELLA
BURGOS

Recurrido

v.

PUERTO RICO
TELEPHONE COMPANY,
INC. H/N/C CLARO

Recurrente

KLRA202000398

Revisión Administrativa
procedente del
Negociado de
Telecomunicaciones de
Puerto Rico

Caso Núm.:
NET-2019-Q-0013

Sobre:
Incumplimiento de
Contrato

Panel integrado por su presidenta la Juez Ortiz Flores, la Juez Lebrón Nieves y el Juez Rodríguez Flores.¹

Ortiz Flores, Juez Ponente

SENTENCIA

En San Juan, Puerto Rico, a 17 de febrero de 2021.

Comparece ante nosotros Puerto Rico Telephone Company, Inc. (PRTC; parte recurrente) mediante el presente recurso de revisión administrativa y nos solicita que se revoque la Resolución y Orden emitida por el Negociado de Telecomunicaciones de Puerto Rico (NET) el 21 de septiembre de 2020 y notificada al día siguiente. Mediante la aludida, el NET declaró Ha Lugar la querrela instada por el señor José A. Fiorella Burgos (Sr. Fiorella; recurrido) y le ordenó a la PRTC que eliminara el balance de \$1,331.19 reflejado en la cuenta del recurrido.

Por los fundamentos expuestos a continuación, se confirma la *Resolución Final* recurrida.

I

El Sr. Fiorella expone en el recurso ante nuestra consideración que, el 24 de febrero de 2017, suscribió dos contratos con CLARO, porque un representante de esa compañía de telefonía le ofreció un pago mensual menos oneroso, si integraba en una misma cuenta sus tres unidades individuales.² Añade que, luego de haber firmado los contratos,

¹ TA-2021-002.

² Previo al otorgamiento de dichos contratos el recurrido ostentaba cuentas diferentes por las cuales pagaba, de manera conjunta, una suma aproximada de \$268.00.

se le notificó que el total aproximado, previo a los impuestos y cargos regulatorios de ambos contratos asciende a \$183.11.

Inconforme con la cuantía de la reducción del pago, el 25 de enero de 2019, el recurrido presentó una *Querella*³ ante NET por anuncios engañosos y otros asuntos sobre cargos excesivos que no procedían. Además, alegó que el representante de CLARO le había informado que, de proceder con la integración de las cuentas, le darían de forma gratuita una “tablet” y un teléfono celular. El Sr. Fiorella señaló que le expresó al representante que no tenía ningún interés de adquirir los equipos ofrecidos de manera gratuita y que su único interés era reducir su tarifa mensual. No obstante, luego de haber firmado los contratos para integrar en una misma cuenta sus tres líneas individuales, se le hicieron llegar los equipos ofrecidos. También, afirmó en la querella que, luego de un tiempo, comenzó a recibir facturas por concepto de los equipos que fueron ofrecidos gratuitamente y que no pagaría los mismos.

El NET emitió, el 9 de abril de 2019, una *Resolución y Orden*⁴ en la que indicó que, la querella instada por el recurrido había quedado radicada el 19 de marzo de 2019. Así mismo, asumió jurisdicción sobre esta y le ordenó a la recurrente a radicar su alegación responsiva dentro del término de 20 días. Así las cosas, el 6 de mayo de 2019, la PRTC compareció⁵ mediante su *Contestación a querella y/o moción de desestimación*.⁶ En este escrito, negó las alegaciones del recurrido y levantó como defensa afirmativa la falta de jurisdicción sobre la materia de anuncios engañosos. Por otra parte, alegó que los cargos adjudicados y facturados correspondían a contratos firmados y ejecutados entre las partes. Así mismo, indicó que la “tablet” y celular recibidos por el recurrido se realizaron “en cumplimiento y conforme a un contrato entre las partes.”⁷

³ Apéndice del recurso, págs. 3-4.

⁴ Apéndice del recurso, págs. 1-2.

⁵ Surge del expediente que la recurrente solicitó un término adicional de 10 días para presentar su alegación responsiva.

⁶ Apéndice del recurso a las págs. 20-21.

⁷ Apéndice del recurso, pág. 20.

Posteriormente, mediante una *Resolución y Orden*⁸ emitida el 8 de mayo de 2019 y notificada el 10 de mayo de 2019, el NET señaló una Conferencia Transaccional para el 12 de junio de 2019, con el propósito de lograr un acuerdo que evitara la celebración de una vista pública formal. Llegada la fecha, las partes se reunieron en las facilidades del NET y no lograron llegar a un acuerdo; sin embargo, mostraron interés en continuar el dialogo con los fines de lograrlo.⁹ Luego de varios trámites procesales, el NET emitió una *Resolución y Orden*¹⁰ el 10 de julio de 2019, notificada el 17 de julio de 2019, mediante la cual señaló una Vista Evidenciaria para el 9 de octubre de 2019.

Así las cosas, la Vista Evidenciaria tuvo lugar los días 9 y 15 de octubre de 2019. Durante la misma, la parte recurrente ofreció la siguiente prueba documental:

- Factura cuenta 717581421 con fecha del 7 enero de 2017
- Factura cuenta 709786330 con fecha del 13 enero de 2017.
- Carta con fecha del 13 de julio de 2018.
- Tabla "Ban 717581421".
- Tabla "Ban 7709786330".¹¹

Por su parte, el recurrido ofreció la siguiente prueba documental:

- Solicitud de Servicio con fecha del 24 de febrero de 2017.
- Carta con fecha del 26 de noviembre de 2018.
- Carta con fecha del 25 de enero de 2019.¹²

Por último, de manera conjunta, ambas partes solicitaron la admisión de los siguientes documentos:

- Contrato de Servicios Celular Corporativo con fecha del 1 marzo de 2017.
- Carta de Reconsideración con fecha del 19 de diciembre de 2018.¹³

Una vez terminada la vista, el NET ordenó a las partes que presentaran sus respectivos Proyectos de Resolución y Orden, en un término de 45 días. Luego de múltiples trámites procesales, evaluado el

⁸ Apéndice del recurso a la págs. 22-23.

⁹ Apéndice del recurso a la pág. 149.

¹⁰ Apéndice del recurso a la págs. 24-26.

¹¹ Apéndice del recurso, pág. 150.

¹² *Id.*

¹³ *Id.*

récord en su totalidad, el NET emitió una *Resolución y Orden*¹⁴ el 21 de septiembre de 2020, notificada al día siguiente, en la cual hizo las siguientes determinaciones de hechos:

1. Puerto Rico Telephone Company Inc. h/n/c Claro, es una compañía de telecomunicaciones certificada en el NET con el número de certificación JRT-CERT-0013 y esta además registrada como acarreadora de servicio comercial radio móvil en el NET bajo el número de registro JRT-CMRS- 0020.
2. El querellante, Sr. José A. Fiorella, mantenía con la querellada Claro los siguientes números de cuentas 709786330, 717581421 y 718593198, asociadas a los siguientes números de negocio de teléfono fijo: 787-274-8556, 787-765-0695 y 787-767-0105.
3. Conforme a testimonio ofrecido por la parte querellante, un representante de Claro, de nombre Leonardo González visitó las oficinas del querellante y solicitó a este revisar sus facturas de servicio de telefonía fija de negocios, que se mencionan[] en Determinación de hechos número 2 y le ofreció integrar dichas cuentas en una sola, lo cual redundaría en economías.
4. El querellante otorgó y suscribió un contrato con PRTC titulado "CONTRATO DE SERVICIO CELULAR CORPORATIVO" el 24 de febrero de 2017 y se suscribió, además una Solicitud de Servicios/Términos y Condiciones (Contrato).
5. Conforme a testimonio ofrecido por la parte querellante, el Contrato otorgado el 24 de febrero de 2017 (Determinación de Hecho 4) fue con el propósito de integrar los números de telefonía fija de negocios 787-274-8556, 787-765-0695 y 787-767-0105, bajo una sola cuenta.
6. Como resultado del Contrato otorgado el 24 de febrero de 2017, los servicios de telefonía fija de negocios se integraron bajo el número de cuenta 709786330.
7. En cuanto al Contrato suscrito por las partes (Determinación de Hecho 4) no hay controversias en cuanto a los servicios de telefonía fija de negocios.
8. Como resultado del contrato suscrito entre las partes (Determinación de Hecho 4), surgen los siguientes números inalámbricos 939-403-8317, 939-403-8318, y 939-8319, los cuales están relacionados a los siguientes equipos: Teléfono inalámbrico LG K4, Samsung Galaxy Tab 9.7 y un modem, los cuales son los servicios y equipos en controversia de la presente querella.
9. Los cargos en controversia sobre las líneas inalámbricas se comenzaron a facturar en la cuenta 717581421, comenzando con la factura del 04/07/17.

¹⁴ Apéndice del recurso a las págs.149-156.

10. De conformidad a la prueba testifical ofrecida por la Parte Querellante, el equipo inalámbrico LG K4, Samsung Galaxy Tab 9.7 y el modem, se ofrecieron como parte de una oferta promocional a la firma del Contrato (Determinación de Hecho 4).
11. La cuenta 717581421, reflejó los cargos sobre servicios inalámbricos y equipos en controversia. PRTC presentó un análisis preparado por la Sra. Iris Marín Rivera, Oficial de Manejo de Crédito, sobre las facturas comenzando en enero de 2017, hasta junio de 2017. El balance final según este análisis totalizó \$1,911.82. Esta cuenta se canceló por falta de pago.
12. Mediante carta del 13 de julio de 2018, se le notificó al querellante una carta donde se exigía el pago de la cantidad adeudada a la cuenta de 717581421. Se le informaba al querellante que de no pagarse en quince (15) días, el balance sería transferido a la cuenta 709786330.
13. Ante la falta de pago, el balance de \$1,911.82 fue transferido a la cuenta 709786330. Dicho balance se vio reflejado en la factura de septiembre de 2018.
14. PRTC presentó un análisis de la cuenta 709786330 preparado por la Sra. Iris Marín Rivera, Oficial de Manejo de Crédito. Este análisis se prepar[ó] para las facturas comenzando en enero de 2017, hasta octubre de 2019, y el mismo incluye el balance indicado sobre la cuenta 717581421 (Determinación Hechos 11), es decir, según el análisis ofrecido por PRTC el querellante tiene un balance final de \$1,331.19.

Conforme a estas determinaciones, el NET le otorgó total credibilidad al Sr. Fiorella, al adjudicar que este nunca consintió la adquisición de los equipos inalámbricos. Por consiguiente, ante la falta de consentimiento, no existía un contrato válido entre las partes, porque la parte recurrente no logró establecer, a satisfacción del NET que, en efecto, se prestó el consentimiento por los servicios de los equipos en controversia.

El NET dispuso en la *Resolución y Orden* del 21 de septiembre de 2020, lo siguiente:

Finalmente, el NET concluye que no hubo consentimiento de las partes para perfeccionar un contrato en relación [con] los equipos inalámbricos LG K4, Samsung Galaxy Tab 9.7 y, el modem, y quedó probado, que en efecto se le entregaron al querellante como parte de una promoción ofrecida, es decir, sin cargos al querellante. En consecuencia, declaramos ha lugar la presente querella y otorgamos el remedio a la parte querellante, según solicitado. En consecuencia, el

querellante no adeuda cantidad alguna a PRTC. (Énfasis nuestro.)

Inconforme con tal dictamen, PRTC acude ante nosotros y nos plantea el siguiente señalamiento de error:

Erró el NET al determinar que no hubo un contrato válido suscrito entre las partes.

Con el beneficio de los escritos de ambas partes procedemos a resolver.

II

A. Contratos como fuente de las obligaciones

El Código Civil dispone en su Artículo 1206 que “[e]l contrato existe desde que una o varias personas consienten en obligarse respecto de otra u otras, a dar alguna cosa, o prestar algún servicio.” 31 LPRA sec. 3371. Añade, en su Artículo 1044, que “[l]as obligaciones que nacen de los contratos tienen fuerza de ley entre las partes contratantes, y deben cumplirse al tenor con los mismos.” 31 LPRA sec. 2994. Así pues, se entiende que **“[l]os contratos se perfeccionan por el mero consentimiento**, y desde entonces obligan, no s[o]lo al cumplimiento de lo expresamente pactado, sino también a todas las consecuencias que según su naturaleza sean conformes a la buena fe, al uso y a la ley.” (Énfasis nuestro.) 31 LPRA sec. 3375.

En Puerto Rico el principio de la autonomía de la voluntad rige la contratación. Este principio le concede amplia libertad de acción a las partes que desean obligarse. *BPPR v. Sucn. Talavera*, 174 DPR 686, 693 (2008). En nuestro ordenamiento jurídico esta norma está recogida en el Artículo 1207 del Código Civil, el cual dispone que “[l]os contratantes pueden establecer los pactos, cláusulas y condiciones que tengan por conveniente, siempre que no sean contrarios a las leyes, a la moral, ni al orden público.” 31 LPRA sec. 3372; *Álvarez de Choudens v. Rivera Vázquez*, 165 DPR 1, 17 (2005); *S.L.G. Irizarry v. S.L.G. García*, 155 DPR 713, 724 (2001).

Estas normas reconocen un doble postulado en la teoría general de la contratación; es decir, de un lado la libertad de contratación, del otro, la autonomía de la voluntad de las partes contratantes que han escogido obligarse mutuamente para determinar el contenido de dicha relación jurídica. Dicha autonomía de la voluntad está limitada únicamente por los parámetros que impongan la ley, la moral y el orden público. Una vez los contratantes eligen contratar entre sí, pueden pautar el contenido y alcance normativo de su relación jurídica, sin otra intromisión del Estado que la impuesta por los parámetros descritos. Por lo tanto, es norma conocida que los tribunales de justicia no pueden relevar a una parte de cumplir con lo que se obligó a hacer mediante un contrato, cuando el mismo es legal y válido. *De Jesús González v. A.C.*, 148 DPR 255, 271 (1999); *Olazábal v. U.S. Fidelity, etc.*, 103 DPR 448, 462 (1975).

B. Revisión Judicial de las determinaciones finales administrativas

La Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme (LPAU), Ley Núm. 170 de 12 de agosto de 1988, según enmendada, 3 L.P.R.A. sec. 2171 et seq, confirió jurisdicción a este Tribunal para atender revisiones judiciales de las determinaciones finales de las agencias administrativas. La LPAU dispone que cuando se solicite la intervención de este foro, la revisión judicial se circunscribirá a evaluar (i) si el remedio concedido por la agencia es el adecuado; (ii) si las determinaciones de hechos están sostenidas por la evidencia sustancial que surge de la totalidad de expediente y (iii) si las conclusiones de derecho son correctas, para cuyo escrutinio el foro revisor no tiene limitación alguna. 3 L.P.R.A. sec. 2175.

Se ha pautado que, “las decisiones que emiten las agencias de gobierno merecen una amplia deferencia y respeto, ya que éstas poseen una vasta experiencia y un conocimiento especializado sobre los asuntos que por ley se les ha delegado.” *JP, Plaza Santa Isabel v. Cordero Badillo*, 177 D.P.R. 177, 186 (2009). Debido a ello, “la revisión judicial de las determinaciones administrativas se limita a examinar si la actuación de la agencia fue razonable, y sólo cede cuando la decisión no está

basada en evidencia sustancial, cuando la agencia ha errado en la aplicación de la ley o cuando su actuación es irrazonable o ilegal.”

Caribbean Communication v. Pol. de P.R., 176 D.P.R. 978, 1006 (2009)

Las decisiones administrativas deben ser respetadas **“a menos que la parte recurrente establezca que hay evidencia suficiente en el expediente administrativo para demostrar que la agencia no actuó razonablemente.”** (Énfasis nuestro.) *Borschow Hosp. v. Jta. de Planificación*, 177 DPR 545 (2009).

Por otro lado, la LPAU dispone que “[l]as conclusiones de Derecho serán revisables en todos sus aspectos por el tribunal”. *Olmo Nolasco v. Del Valle Torruella*, 175 D.P.R. 464, 469 (2009). No obstante, debemos “dar deferencia a la aplicación del Derecho que realiza una agencia administrativa sobre la interpretación de las leyes y los reglamentos que ésta administra.” *Id.*, pág. 470. Incluso, “en casos dudosos en los que la interpretación de la agencia no sea la única razonable, la determinación de la agencia merece deferencia sustancial” y “[e]sta deferencia cede cuando la decisión afecta derechos fundamentales, resulta irrazonable o conduce a la comisión de una injusticia.” *JP, Plaza Santa Isabel v. Cordero Badillo*, *supra*, pág. 187.

III

En el presente caso, el recurrente alega que erró el NET al determinar que no se configuró un contrato válido entre las partes.

Los procedimientos ante las agencias administrativas gozan de una presunción de regularidad y corrección que responde a la experiencia que estas tienen en los asuntos que por ley le fueron encomendados. En nuestra función como tribunal revisor, debemos limitar nuestra intervención a determinar si, en este caso en particular, el NET abusó de su discreción o actuó de manera irrazonable, caprichosa, arbitraria o ilegal.

Resolvemos que el dictamen del NET fue razonable y se apoya en la evidencia sustancial que surge del expediente. Por lo tanto, nos

corresponde, como tribunal revisor, dar deferencia a la determinación de la agencia administrativa y sostener la misma.

IV

Por los fundamentos antes expuestos, se confirma la *Resolución Final* recurrida.

Lo acordó y manda el Tribunal, y lo certifica la Secretaria del Tribunal. La Juez Lebrón Nieves concurre sin opinión escrita.

Lcda. Lilia M. Oquendo Solís
Secretaria del Tribunal de Apelaciones