

La Plata, 24 de Enero de 2013

VISTO El artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, la ley Orgánica del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires N° 13.834, el expediente N° 3194/12, y

CONSIDERANDO

Que se inician las actuaciones a partir de la presentación de la señora Victoria Lauría; quien a fs. 2/3, denuncia que en el domicilio ubicado en la calle XXX de la ciudad de Mar del Plata, Partido de General Pueyrredón, el servicio de telefonía a cargo de la empresa Telefónica de Argentina S.A., se presta en forma irregular desde hace aproximadamente siete años, aclarando que es titular de la línea telefónica XXX;

Que relata situaciones tales como desvío de llamadas que la dejaban incomunicada social y laboralmente, lo que la llevó a realizar una denuncia ante una Unidad Funcional de Instrucción (UFI) de Mar del Plata, la que no prosperó;

Que en el año 2011 realizó una denuncia ante la Comisión Nacional de Comunicaciones (C.N.C.) ya que una persona extraña atendió su teléfono, haciéndole saber que tal anomalía se iba a solucionar en diciembre de ese año, lo que en verdad no ocurrió;

Que continúa su narración afirmando que lamentablemente lo único real, es que a partir del 21-02-2012, se encuentra sin servicio telefónico y sin

Internet, lo que le ha generado todo tipo de inconvenientes para su desempeño laboral;

Que asimismo, aclara que el servicio speedy se instaló en el mes de enero de 2012, pero que la solicitud no fue hecha por ella ni por ningún otro miembro del grupo familiar, tomando conocimiento de ello en oportunidad de llegarle la factura del servicio;

Que por último, se acompañan copias de los reclamos efectuados ante la empresa de telefonía durante el corriente año (ver fs. 6);

Que del análisis de la propia documentación aportada por la denunciante a fs. 4/5, se advierte que el Ente Regulador (C.N.C.) ha tomado intervención en el asunto que nos ocupa a través del Expediente XXX, informando con motivo del reclamo por la avería del servicio telefónico número XXX, lo siguiente: *“La Plata, 25 de noviembre de 2011... Al respecto, Usted se presentó ante este Organismo denunciando que desde el mes de febrero de 2011 el servicio telefónico presenta averías reiteradas y que la empresa no ha dado solución a los reclamos oportunamente presentados. Oportunamente requerida, TELEFÓNICA DE ARGENTINA S.A., informó que procedió a efectuar reintegros **correspondientes a los días en que el cliente se encontró sin servicio eficiente**, los cuales se verán reflejados mediante las notas de crédito XXXXX, por un total a cobrar de \$ XXX. Observando el record de faltas y el listado de llamadas se puede verificar que la línea se encuentra funcionando correctamente y que no se efectuaron nuevos reclamos por reparaciones desde el 28/09/11. Analizando la información proporcionada por la prestadora, es opinión de este organismo de control que esa empresa ha acreditado y cumplido con los reintegros*

correspondientes a los períodos de incomunicación conforme al artículo 33 del RGCSBT. Sin perjuicio de lo anteriormente citado, se informa a Ud. la elevación de las actuaciones a la Superioridad a fin que analice la conducta de la prestataria debido a la demora en la reparación de la línea... Firmado: XXX A/C Delegación Buenos Aires”;

Que en lo que respecta al servicio speedy de internet, es dable señalar que esa actividad de Telefónica de Argentina S.A., se halla al margen del marco regulatorio que le compete a la Comisión Nacional de Comunicaciones (C.N.C.);

Que solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo a efectos de recuperar su línea, como así también para obtener el resarcimiento de los daños y perjuicios ocasionados;

Que atento el estado de las actuaciones, con fecha 29 de marzo de 2012, se dictó providencia en la que se dispuso requerir informes a la Comisión Nacional de Comunicaciones (C.N.C.) y a la empresa Telefónica de Argentina S.A. (ver fs. 9/10);

Que a fs. 11/12, se encuentran agregadas las constancias de diligenciamiento de las referidas solicitudes de informes;

Que a fs. 14/69 se encuentra glosada la contestación al oficio efectuada por la Comisión Nacional de Comunicaciones (C.N.C.), a través de la NOTACNCADP N° 1329/2012, acompañando copia del Expediente XXX, promovido por la denunciante;

Que a fs. 63/64 obra agregada copia de la XXX, por la que se notifica a la denunciante lo resuelto por la C.N.C., tratándose del mismo documento que acompaña la señora XXX(ver fs. 4/5), el que en su parte pertinente se ha transcrito en el considerando séptimo;

Que asimismo, a fs. 64 vta. se encuentra copia del aviso de recepción;

Que a fs. 65/66, luce copia de la XXX, por la que se notifica a la empresa Telefónica de Argentina S.A. idéntica resolución, la que fuera recibida con fecha 01-12-2011;

Que a fs. 67, se encuentra copia de la XXX, de fecha 16 de marzo de 2012, a través de la cual la Delegación Buenos Aires de la Comisión Nacional de Comunicaciones informa al Área de Delegaciones Provinciales que: *“... debidamente notificada de la decisión administrativa recaída en autos, **TELEFÓNICA DE ARGENTINA S.A., no ha justificado el cumplimiento de lo ordenado, dejando transcurrir los plazos establecidos por la ley a fin de ejercer su derecho de impugnación.** Que en mérito a lo expuesto, atento el estado de autos, se elevan las presentes actuaciones a la Superioridad a fin de evaluar la conducta de la prestataria y eventualmente instruir proceso sancionatorio en su contra... Firmado: XXX A/C Delegación Buenos Aires”*;

Que a fs. 68/69, se halla agregada copia de la XXX, en la que se dispone: *“Buenos Aires, 16 de abril de 2012.-... Por ello y en ejercicio de las atribuciones conferidas por los artículos 6º del Decreto Nº 1185/90 y sus modificatorios, y de las Resoluciones CNC Nº 3065/05 y 2388/06, se imputa a la empresa **TELEFÓNICA DE ARGENTINA S.A.** en los términos del*

artículo 14 del Anexo II del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, aprobado mediante Resolución SC N° 10059/99, el incumplimiento a lo dispuesto por el artículo 31 del citado Reglamento, otorgándose un plazo de DIEZ (10) días hábiles administrativos a contar de la notificación de la presente para la presentación del pertinente descargo, bajo apercibimiento de tener por decaído su derecho, de conformidad a lo establecido en el artículo 1° inciso e) apartado 8 de la Ley de Procedimientos Administrativos. ... Firmado: XXX, Jefa Área Delegaciones Provinciales (A/C). Comisión Nacional de Comunicaciones”;

Que habiendo vencido el plazo para que la empresa Telefónica de Argentina S.A., conteste el oficio que oportunamente se le notificara (ver fs. 12), se dispuso librar solicitud de informes reiteratoria a los mismos fines y efectos que la anterior (ver fs. 71);

Que a fs. 72, se encuentra agregada constancia de diligenciamiento de la referida solicitud de informes;

Que a fs. 73, luce copia de la NOTA N° XXX a través de la cual Telefónica de Argentina S.A. contestó la solicitud de informes reiteratoria, haciendo saber con relación a la línea XXX, que: “... Atento a lo expuesto en su requerimiento, cúmplenos en informar que se ha procedido al ajuste de los períodos en los que el cliente tuvo servicio deficiente, a saber: (29/5 al 31/5) (2/6 al 8/6) (12/7 al 18/7) (23/7 al 3/8). Cabe aclarar que se telegestionó al cliente prestando conformidad sobre su funcionamiento la XXX. Firmado: XXXX. Gerencia Gestión Integral de Clientes”;

Que de la simple lectura de los informes producidos tanto por la Comisión Nacional de Comunicaciones, como por la empresa de telefonía, se infiere la existencia de falencias en la prestación del servicio;

Que a efectos de avalar lo expuesto, se advierte en primer término la omisión de la empresa Telefónica de Argentina S.A. en dar cumplimiento a los emplazamientos hechos por el propio Ente Regulador (C.N.C.), lo que demuestra una cierta apatía en su accionar;

Que por otra parte, para el eventual el hipotético caso que la señora Lauría haya prestado conformidad acerca del funcionamiento de la línea XXX, ese supuesto consentimiento prestado por la usuaria estaría referido a las reparaciones efectuadas, luego de un sinnúmero de fallas en la línea;

Que lo expuesto en el párrafo precedente, lo es sin perjuicio de lo dispuesto por el artículo 40 de la Ley N° 24240, en cuanto dispone que el proveedor o distribuidor sólo se liberará total o parcialmente de responsabilidad, en la medida en que demuestre que la causa del daño le ha sido ajena;

Que como puede advertirse, se encuentra comprometido en la especie uno de los elementos que caracterizan a los servicios públicos, concretamente la **regularidad**, que consiste en que el servicio se preste correctamente y de conformidad con la reglamentación en vigencia (Marienhoff, Miguel S. "Tratado de Derecho Administrativo". Ed. Abeledo Perrot. Bs. As. 1975. T. II Pág. 75);

Que frente al mandato constitucional de supervisar la eficacia de los servicios públicos (Conf. Art. 55 de la C.P.B.A.), esta Defensoría del

Pueblo no puede omitir tomar la intervención que le compete, ante la irregularidad en el accionar de la empresa Telefónica de Argentina S.A.;

Que por los motivos expuestos, y sin perjuicio de las medidas que pueda adoptar la Comisión Nacional de Comunicaciones (C.N.C.) en el Expediente XXXX, se estima conveniente dictar el pertinente acto administrativo de conformidad a lo establecido por el artículo 27 de la Ley 13.834;

Por ello,

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES
RESUELVE**

ARTÍCULO 1º: RECOMENDAR a la Empresa Telefónica de Argentina S.A., adoptar las medidas conducentes, a fin de prestar a la señora Victoria Lauría el servicio de telefonía con calidad y eficiencia.

ARTÍCULO 2º: Registrar. Comunicar. Notificar a la señora Victoria Lauría, a la empresa Telefónica de Argentina S.A. y a la Comisión Nacional de Comunicaciones. Hecho, archivar.

RESOLUCION N° 5/13