
Corte Suprema de Justicia de la Nación

Buenos Aires, *3 de octubre de 2017,*

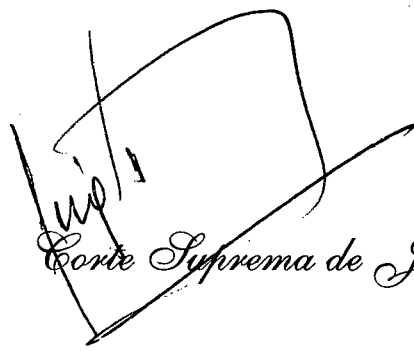
Autos y Vistos; Considerando:

1°) Que a fs. 471/519 Nextel Communications Argentina S.R.L., en su condición de titular de una licencia otorgada por el Estado Nacional para la prestación del servicio de comunicaciones móviles en todo el territorio nacional, promueve la acción prevista por el artículo 322 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación contra la Provincia de Buenos Aires, a fin de obtener que se declare la inconstitucionalidad de la ley local 14.692, en cuanto le impone a las empresas prestadoras de servicios de telefonía móvil la obligación de contar con una oficina de atención personalizada en las ciudades cabecera de cada uno de los distritos de la Provincia de Buenos Aires donde presten servicios, con el objeto de que los usuarios o consumidores puedan efectuar reclamos y consultas en forma personal, cuyo domicilio y horario de atención deberá estar especificado en la facturación del servicio, en las páginas de red informática y en cualquier otro medio de información y documentación que emita la empresa (artículo 1°); y asimismo prevé que su incumplimiento será pasible de las sanciones previstas por el Código Provincial de Implementación de los Derechos de los Consumidores y Usuarios de la Provincia de Buenos Aires (ley local 13.133); y fija un plazo de 120 días a partir de su promulgación para que las empresas obligadas adecuen su estructura de atención al público.

Cuestiona la mencionada norma porque, a su criterio, resulta violatoria de lo dispuesto por el artículo 31 de la

Constitución Nacional pues invade una materia que es competencia exclusiva del gobierno federal de conformidad con lo establecido por los artículos 75, incisos 13, 18 y 32, y 126 de la Ley Fundamental, como es la regulación del servicio interjurisdiccional de las telecomunicaciones, que incluye lo referente a las obligaciones del prestador con relación a la atención de los usuarios, atribuciones que fueron ejercidas por el Congreso Nacional al sancionar las leyes 19.798 y 27.078, y por las autoridades federales al dictar los decretos 764/00 y 681/13 y el Reglamento de Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones aprobado por la resolución 5/13 de la Secretaría de Comunicaciones. Aduce que estas normas no imponen a los licenciatarios del servicio la obligación de contar con una oficina comercial con atención personalizada en cada una de las ciudades cabecera de los distritos donde prestan servicios, sino que exigen contar con mecanismos gratuitos de atención a los usuarios las 24 horas de todos los días del año a través de oficinas comerciales, virtuales y líneas telefónicas, en este último caso con la posibilidad de elegir a un operador humano disponible en cada menú de opciones, al tiempo que disponen que aquellas gestiones que no puedan ser resueltas a través de los canales habilitados para la atención a los usuarios, y que resulten ser responsabilidad del prestador, no podrán ocasionar gastos extraordinarios a quienes efectúen el reclamo, de modo que los eventuales desembolsos por traslados o envíos que los afectaren deberán ser afrontados por los licenciatarios.

Por otra parte, indica que en el supuesto de que se considere que la ley provincial 14.692 regula cuestiones vincu-



Corte Suprema de Justicia de la Nación

ladas con la defensa del consumidor, también debería declararse su inconstitucionalidad pues dicha materia, por ser de derecho común, debe ser legislada por el Congreso Nacional en virtud de lo dispuesto por los artículos 75, inciso 12, y 126 de la Constitución Nacional, y que la provincia carece de competencia para dictar normas de fondo o instrumentales tendientes a garantizar el efectivo cumplimiento de las disposiciones de la Ley Nacional de Defensa del Consumidor (ley 24.240), la que impuso a los proveedores el deber de garantizar condiciones de atención y trato digno a los consumidores y usuarios, pero no obliga a prestar una atención personalizada ni a contar con oficinas comerciales en todos los partidos donde presten el servicio.

Agrega que, al no tratarse de una empresa prestadora de un servicio público domiciliario, le resulta inaplicable lo establecido por el artículo 27 de la ley 24.240, modificada por su similar 26.361, en cuanto exige garantizar la atención personalizada a los usuarios; sin perjuicio de lo cual tiene 23 oficinas comerciales en todo el país -12 de ellas se sitúan en la Provincia de Buenos Aires- y una central telefónica que atiende las 24 horas los 365 días del año, canal a través del cual se ofrece a los usuarios la opción de contar con el asesoramiento de un operador.

Destaca que la obligación impuesta por la ley 14.692 resulta un obstáculo para la prestación del servicio de telecomunicaciones móviles por resultar exorbitantes los costos en los que debería incurrir para "instalar" y "mantener en funcionamiento" una oficina comercial en cada uno de los 135 distritos

de la Provincia de Buenos Aires donde Nextel presta el servicio de telecomunicaciones móviles.

Como medida cautelar, pide que se disponga la suspensión del plazo para adecuar la estructura de atención al público, previsto por el artículo 3° de la ley provincial cuestionada, hasta tanto recaiga sentencia definitiva en la causa.

2°) Que la presente demanda es de la competencia originaria de esta Corte, porque el planteo exige dilucidar si la provincia demandada, a través de la ley 14.692 está ejerciendo facultades regulatorias de las comunicaciones e imponiendo cargas u obligaciones a las empresas prestatarias del servicio de telefonía móvil e interfiriendo en una actividad de carácter federal, reglada por una legislación específica, que incluye lo referente a las obligaciones del prestador con relación a la atención de los usuarios (ley 19.798, decretos 764/2000 y 681/2013, y resolución 5/2013 de la Secretaría de Comunicaciones).

3°) Que con relación a la pretensión cautelar, este Tribunal ha establecido que si bien, por vía de principio, medidas como las requeridas no proceden respecto de actos administrativos o legislativos habida cuenta de la presunción de validez que ostentan, tal doctrina debe ceder cuando se los impugna sobre bases *prima facie* verosímiles (Fallos: 250:154; 251:336; 307:1702; 314:695).

4°) Que asimismo, ha dicho en Fallos: 306:2060 "que como resulta de la naturaleza de las medidas cautelares, ellas no exigen de los magistrados el examen de la certeza sobre la

Corte Suprema de Justicia de la Nación

existencia del derecho pretendido, sino sólo de su verosimilitud. Es más, el juicio de verdad en esta materia se encuentra en oposición a la finalidad del instituto cautelar, que no es otra que atender a aquello que no excede del marco de lo hipotético, dentro del cual, asimismo, agota su virtualidad".

En el presente caso resultan suficientemente acreditados los requisitos para acceder a la medida solicitada, en tanto median disposiciones legales locales y federales regulatorias de una misma actividad que se enfrentan entre sí.

5°) Que al sostenerse la inconstitucionalidad propuesta en la denunciada invasión de facultades que solo cabría reconocer en cabeza del Estado Nacional en forma exclusiva y excluyente de cualquier otra jurisdicción, adquiere preeminencia la necesidad de precisar cuáles son los alcances de esa jurisdicción y de la provincial para establecer las condiciones en las que los prestadores deben atender a los usuarios y clientes de servicios de telefonía móvil.

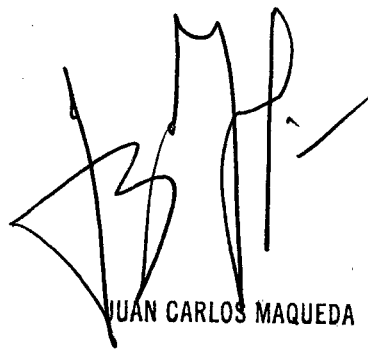
Tal situación, permite concluir que resulta aconsejable suspender el plazo para adecuar la estructura de atención al público, previsto por el artículo 3° de la ley provincial cuestionada.

Por ello, y de conformidad con lo dictaminado por la señora Procuradora Fiscal, se resuelve: I. Declarar que la presente causa corresponde a la competencia originaria de esta Corte. II. Correr traslado de la demanda a la Provincia de Buenos Aires por el plazo de sesenta días (artículos 322 y 338 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación). A los fines de su notifica-

ción a la señora Gobernadora y al señor Fiscal de Estado, librese oficio al señor juez federal correspondiente. III. Decretar la prohibición de innovar pedida, y disponer la suspensión del plazo para adecuar la estructura de atención al público, previsto por el artículo 3° de la ley provincial cuestionada, hasta tanto recaiga sentencia definitiva en la causa. Líbrese oficio a la señora Gobernadora a fin de poner en su conocimiento la presente decisión. Notifíquese a la actora por cédula que se confeccionará por Secretaría.



ELENA I. HIGHTON de NOLASCO



JUAN CARLOS MAQUEDA



HORACIO ROSATTI

Corte Suprema de Justicia de la Nación

Parte actora: **Nextel Communications Argentina S.R.L.**, representada por el doctor **Fernando R. García Pullés**, con el patrocinio letrado de los doctores **María Agustina Fanelli Evans** y **Agustín Siboldi**.

Parte demandada: **Provincia de Buenos Aires**.

