

*Procuración General de la Nación*

S u p r e m a     C o r t e :

- I -

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 art. 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 dispone —en lo que interesa a este caso— que las empresas prestadoras de servicios de telefonía móvil deberán contar con una oficina de atención personalizada en las ciudades cabecera de cada uno de los distritos de la Provincia donde presten servicios, a fin 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 (art. 1°); prevé que su incumplimiento será pasible de las sanciones previstas por la ley nacional de defensa del consumidor 24.240 y 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 ley provincial en tanto, a su criterio, resulta violatoria de lo dispuesto por el art. 31 de

la Constitución Nacional pues invade una materia que es competencia exclusiva del gobierno federal de conformidad con lo establecido por los arts. 75, incs. 13, 18 y 32, y 126 de la Ley Fundamental, como es la regulación del servicio interjurisdiccional de las telecomunicaciones, lo 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, normas que no imponen a los licenciarios 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 opción 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 aquéllos, de modo que los eventuales desembolsos por traslados o envíos que los afectaren deberán ser afrontados por los licenciarios.

Por otra parte, señala que en el supuesto de que se considere que la ley provincial 14.692 regula cuestiones vinculadas con la defensa del consumidor, también debe

*Procuración General de la Nación*

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 arts. 75, inc. 12, y 126 de la Constitución Nacional, y 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), 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 art. 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 cuenta con 23 oficinas comerciales en todo el país y con una central telefónica que atiende las 24 horas los 365 días del año, canal que brinda a los usuarios la opción de contar con el asesoramiento de un operador.

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

A fs. 520 se corre vista, por la competencia, a este Ministerio Público.

- II -

Ante todo, corresponde señalar que uno de los supuestos que suscita la competencia originaria de la Corte si es parte una provincia se da cuando la causa reviste un manifiesto contenido federal, es decir, cuando la demanda entablada se funda directa y exclusivamente en prescripciones constitucionales de carácter nacional, en leyes del Congreso o en tratados con las naciones extranjeras, de tal suerte que la cuestión federal sea la predominante en la causa (Fallos: 322:1470; 323:2380 y 3279).

A mi modo de ver, esta hipótesis es la que se presenta en el *sub lite*, toda vez que, de los términos de la demanda —a cuya exposición de los hechos se debe atender de modo principal para determinar la competencia, según los arts. 4° y 5° del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación y doctrina de Fallos: 306:1056; 308:1239 y 2230— se desprende que la actora cuestiona la pretensión de la Provincia de Buenos Aires, sustentada en disposiciones locales, de obtener que Nextel Communications Argentina S.R.L. instale una oficina de atención personalizada en las ciudades cabecera de cada uno de los distritos de la Provincia donde preste servicios, por considerarla violatoria de lo dispuesto por los arts. 75, incs. 12, 13, 18 y 32, y 126 de la Constitución Nacional.

Desde mi punto de vista, aunque la actora dirige la acción de inconstitucionalidad contra normas locales, se advierte que tal pretensión exige —esencial e ineludiblemente— dilucidar si el accionar proveniente de la autoridad local interfiere en el ámbito que podría ser propio a la Nación en materia de telecomunicaciones, leyes 19.798 y 27.078, que

*Procuración General de la Nación*

constituyen el ejercicio del comercio, forman parte del sistema de correos y tienden a promover la prosperidad, adelanto y bienestar general del país (doctrina de Fallos: 326:4718; 327:5781, y sus citas), y si colisiona con las prescripciones de la legislación de fondo, como es la ley 24.240 (Fallos: 324:4349; 330:133), dictada por el Gobierno Federal en ejercicio de las atribuciones que, a fin de robustecer mediante la unidad legislativa la necesaria unidad nacional, le otorga en forma exclusiva y excluyente el art. 75, inc. 12, de la Constitución Nacional.

En tales condiciones, cabe asignar manifiesto contenido federal a la materia del pleito, ya que lo medular del planteamiento que se efectúa remite necesariamente a desentrañar el sentido y los alcances de diversos artículos de la Ley Fundamental, en especial, el del art. 75, incs. 12, 13 y 18, de la Constitución Nacional, cuya adecuada hermenéutica resultará esencial para la justa solución de la controversia y permitirá apreciar si existe la mentada violación constitucional (Fallos: 311:2154, cons. 4°; 326:880, 330:2470; 331:2528, entre otros).

Lo hasta aquí expuesto, desde mi punto de vista, implica que la causa se encuentra entre las especialmente regidas por la Constitución Nacional, a las que alude el art. 2°, inc. 1°, de la ley 48, ya que versa sobre la preservación de las órbitas de competencia entre las jurisdicciones locales y el Gobierno Federal que determina nuestra Ley Fundamental, lo que torna competente a la justicia nacional para entender en ella (Fallos: 314:508; 315:1479; 322:2624, entre muchos otros).

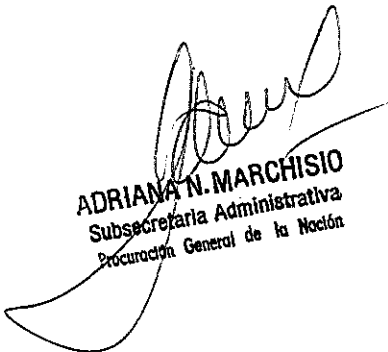
- III -

En razón de lo expuesto, opino que al ser parte una provincia en un pleito de manifiesto contenido federal, cualquiera que sea la vecindad o nacionalidad de la actora (Fallos: 317:473; 318:30 y sus citas y 323:1716, entre otros), el proceso corresponde a la competencia originaria del Tribunal.

Buenos Aires, *26* de agosto de 2015.

ES COPIA

LAURA M. MONTI

  
ADRIANA N. MARCHISIO  
Subsecretaria Administrativa  
Procuración General de la Nación