

LA PLATA, 5 de julio de 2011

**VISTO** El artículo 55 de la Constitución de la provincia de Buenos Aires, la ley 13834, el artículo 22 del Reglamento Interno de la Defensoría y la actuación N° 907/11, y;

**CONSIDERANDO:**

Que a fs. 1, el Señor F.M. formula queja contra la empresa TELECOM S.A, manifestando:

Que con fecha 14 de septiembre de 2010 solicitó a la precitada firma la habilitación de una línea de telefonía fija para su hogar, el que se encuentra ubicado en la Avenida C.F. N° ... de la ciudad de San Nicolás de los Arroyos;

Que aproximadamente el día 24 del mismo mes y año, abonó a la empresa los gastos que requería la instalación de la línea.

Que continua el relato, señalando que a medida que pasaban los días y las semanas sin que se le habilitara el servicio telefónico, comenzó a inquietarse, lo que lo llevó a efectuar ante TELECOM S.A., los reclamos 18UJHIW de fecha 01-10-2010; 19CFVPC de fecha 28-10-2010; 19F8YSG de fecha 03-11-2010; 19CFVPC de fecha 09-11-2010; 19R3MRX de fecha 17-11-2010; 19YMBFP de fecha 01-12-2010 y el 1A5ZST de fecha 16-12-2010;

Que ante lo estéril de las quejas formuladas, efectuó el pertinente reclamo ante la Comisión Nacional de Comunicaciones, el que tramitó bajo el número de expediente 0066/2011 (ver fs. 2);

Que a fs. 3/10, agrega documentación que respalda la denuncia formulada;

Que frente a esta situación, con fecha 28 de abril de 2011, se dictó providencia en la que se dispuso requerir a la Comisión Nacional de Comunicaciones (CNC), la pertinente solicitud de informes (ver fs. 12/13);

Que a fs. 14, se encuentra agregada la constancia de diligenciamiento de la referida solicitud de informes;

Que a fs. 15/16, se encuentra glosada la contestación al oficio efectuada por el Ente Regulador requerido, del que surge que como consecuencia del reclamo efectuado contra TELECOM S.A. (TECO), por el Señor Fernando Mattevi, la Comisión Nacional de Comunicaciones, *“... con fecha 13-01-2011, mediante NOTCNCDEBAIRES Nro. 0034/2011, en ejercicio de las atribuciones conferidas por el art. 37 del RGCSBT, se libró requerimiento a TECO por el término de veinte (20) días hábiles...”* *“... vencido el plazo concedido a la licenciataria, sin que esta haya dado respuesta, el día 28-02-2011, mediante NOTCNCDEBAIRES Nro. 2088/2011 se dictó decisión administrativa ordenando a TELECOM S.A. proceda a la inmediata instalación de la línea telefónica solicitada por el reclamante...”* *“... debidamente notificada del decisorio emitido, TECO no ha dado cumplimiento con lo ordenado, dejando transcurrir los plazos legales a fin de recurrir la decisión adoptada...”*.

Que por último, el Ente Regulador hace saber que las actuaciones serán elevadas al superior jerárquico a fin de evaluar la conducta de la empresa concesionaria y, en su caso, instruir proceso sancionatorio en su contra;

Que de la actitud asumida por la empresa TELECOM S.A., surge *“prima facie”* que se habría transgredido el plexo normativo conformado por

los artículos 25/31 y concordantes de la Ley N° 24240 y sus modificatorias (Defensa del Consumidor), el principio de la buena fe, consagrado por el artículo 1198, primer párrafo, del Código Civil, como así también se encontrarían comprometidos en la especie dos de los elementos que caracterizan a los servicios públicos, por una parte 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), y por otra parte la **generalidad**, que consiste en que el servicio ha de instituirse para todos y no para determinadas personas.

Que la prestación del servicio público una vez establecido se constituye en una obligación de la Administración en caso que la gestión del mismo sea directa o bien del concesionario en los supuestos de gestión indirecta, que debe cumplirse universalmente, y sin poder negarse a quienes lo soliciten (Diez, Manuel María. "Tratado de Derecho Administrativo". Ed. Plus Ultra. Bs. As. 1979. T 3. Pág. 359. Marienhoff, Miguel S. Op cit. T. II Pág. 78.);

Que por lo motivos expuestos, se estima conveniente dictar el pertinente acto administrativo (art. 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 TELECOM S.A., arbitrar a la brevedad los medios necesarios a fin de instalar la línea telefónica solicitada

por el Señor F.M., prestando el servicio público que se le ha concesionado con arreglo a derecho.

**ARTÍCULO 2º:** Registrar. Comunicar. Notificar. Hecho, archivar.

**RESOLUCION N° 18/11**