



Poder Judicial de la Nación

JUZGADO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO
FEDERAL 9

26888/2007

UNION DE USUARIOS Y CONSUMIDORES c/ TELEFONICA DE
ARGENTINA SA Y OTRO s/ PROCESO DE CONOCIMIENTO

Buenos Aires, de de 2019.-

Los autos caratulados en la forma que se indica en el epígrafe, en trámite por ante este JUZGADO NACIONAL DE PRIMERA INSTANCIA EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL N° 9, SECRETARÍA N° 17, que se encuentran en condiciones de dictar sentencia definitiva y de los que,

RESULTA:

I.- Que, a fs. 2/62 se presenta la Unión de Usuarios y Consumidores e inicia la presente acción contra el Estado Nacional - Poder Ejecutivo - Secretaría de Comunicaciones, y las firmas Telefónica de Argentina SA y Telecom Argentina Stet France Telecom SA, con el objeto de que -en síntesis- se deroguen los Anexos I y II, de la Resolución SC N° 2925/99, en cuanto faculta a las mencionadas empresas a cobrar una suma de dinero para acceder a determinada información detallada en las facturas de los servicios que prestan y, consecuentemente, se disponga la devolución de lo que hayan percibido por parte de los usuarios por dicho concepto (v. especialmente fs. 2 y vta.).

Para fundamentar su petición, hace referencia a la legitimación activa que ostenta, conforme las previsiones de los artículos 42, 43 y concordantes, de la Constitución Nacional, así como por lo dispuesto en la Ley 24.240 y en el Decreto 1798/94, para luego remarcar que la presente demanda debe tramitar como proceso colectivo, como consecuencia de lo que califica como una masiva afectación de los derechos de los usuarios del servicio.

Por su parte, luego de efectuar un extensa manifestación en torno a los derechos de los usuarios y consumidores (v. fs. 6/13 vta.), relata que la empresa Telefónica de Argentina SA percibe una suma de

dinero por el envío -a sus usuarios- de un listado donde detalla las llamadas telefónicas urbanas e interurbanas que hayan efectuado durante el período facturado, cobrando otro adicional con el detalle de llamadas efectuadas a números móviles.

Agrega, que idéntico accionar realiza la firma Telecom, en casos de no haber bonificado tal servicio.

Puntualiza, que el Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, el Régimen Sancionatorio para los Prestadores del Servicio básico Telefónico y el listado de Derechos y Obligaciones de Clientes del Servicio Básico Telefónico, que como anexos I y II forman parte de la Resolución SC N° 10059, contienen normas que considera ambiguas, en tanto en su artículo 8 se dispone que los clientes tienen derecho a que el prestador les exhiba la información sobre la que está basada su facturación y que le sea entregada de forma gratuita por única vez; mientras que en los mencionados anexos se autoriza a las empresas a que cobren una suma de dinero por información detallada telefónica.

Sostiene, que dichos anexos -en cuanto autorizan el cobro del detalle de llamadas telefónicas- se contraponen con las disposiciones de la Constitución Nacional, con la legislación vigente en materia de defensa del consumidor y con la normativa en vigor en materia telefónica; remarcando, que la decisión de la Secretaría de Comunicaciones resulta ilegítima, por las razones precedentemente apuntadas.

Considera, que la ilegitimidad es tal que las empresas debieron rehusarse a aplicarlas, por haber tenido acceso a un derecho nacido de un acto contrario a las normas vigentes.

En este punto, transcribe diferentes normas que considera aplicables (v. fs. 14 vta./15 vta.) para luego reiterar que el cobro por el servicio de información detallada de factura es ilegítima por contravenir lo dispuesto en el artículo 4, de la Ley 24.240, en cuanto establece que la información que se le debe brindar al usuario debe ser veraz, detallada, eficaz y suficiente.



Poder Judicial de la Nación

JUZGADO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO
FEDERAL 9

En otros puntos de su presentación, realiza su interpretación de lo normado en los artículos 8, 24 y 41, del Reglamento General de Clientes del Servicio Telefónico Básico (v. fs. 17/18 vta.), para luego hacer referencia tanto a la naturaleza de los servicios públicos (v. fs. 19/22), como a la obligación del Estado de actuar en ejercicio de su poder de policía para garantizar la satisfacción de las necesidades básicas de los ciudadanos (v. fs. 22/22 vta.).

Seguidamente, vuelve a reiterar que el cobro de una suma de dinero por parte de las empresas demandadas, por la emisión del detalle de las llamadas telefónicas, resulta irrazonable (v. fs. 22 vta./26 vta.), realizando –a su vez– una reseña de los derechos que –a su entender– le son vulnerados a los diferentes usuarios de los servicios prestados por aquéllas (v. fs. 27 y vta.).

A su turno, sostiene que dicha información debe ser entregada de forma gratuita (v. fs. 29/32), efectuando una asimilación con el derecho a la información con el que cuentan los habitantes –en especial, los consumidores–, como consecuencia de las previsiones contenidas en la ya citada Ley 24.240 (v. fs. 39/42).

Con posterioridad, hace referencia a la presunta violación del principio de inderogabilidad singular de la ley y la Constitución (v. fs. 42/43 vta.); a la irrazonabilidad y arbitrariedad del actuar de las empresas demandadas (v. fs. 44); a la violación de los principios de buena fe, verdad material y legalidad objetiva (v. fs. 44/45); así como a la violación del principio de confianza legítima (v. fs. 45/46 vta.).

Finalmente, cita jurisprudencia que considera aplicables al caso, ofrece prueba para avalar su postura y formula reserva de caso federal.

II.- Que, a fs. 114/116 amplía la demanda incoada, remarcando que la acción tiene por objeto principal que las empresas telefónicas brinden sin cargo el servicio de detalle de consumo telefónico (v. fs. 115).

III.- Que, a fs. 121/124, la Unión de Usuarios y Consumidores readecua nuevamente su pretensión, desistiendo en primer término de la demanda incoada contra el Estado Nacional, así como del pedido de derogación de los Anexos I y II, de la Resolución SC N° 2925/99 (v. especialmente fs. 123 y vta.).

Por su parte, en lo relativo a las empresas Telefónica de Argentina SA y Telecom Argentina SA, manifiesta que persigue que ellas presten el servicio de detalle de llamadas (información detallada de factura) sin cargo ni costo alguno para los usuarios, disponiéndose el reintegro de las sumas percibidas a partir del 15/4/08 por tal concepto, con más sus intereses correspondientes (v. fs. 123 y 124)

IV.- Que, a fs. 133/135, la parte actora amplía la prueba oportunamente ofrecida

V.- Que, a fs. 145/153, se presenta la firma Telecom Argentina SA, y luego de una negativa general y específica de los hechos y el derecho invocados por su contraria, contesta demanda, solicitando su rechazo, con costas. Asimismo, plantea la defensa de falta de legitimación activa.

Por su parte, aduce que dado la vigencia de la Resolución SC N° 2925/99, no se puede acceder a lo pretendido por la accionante, en tanto dicho acto rige la conducta de las licenciatarias en el marco de la prestación del servicio de telecomunicaciones, el cual no ha sido derogado ni declarado inválido, por lo que resulta de aplicación lo previsto en el artículo 12, de la Ley 19.549.

A su turno, puntualiza que el concepto de “información detallada” integra la tarifa, por lo que no incumple con lo dispuesto en el artículo 4, de la Ley 24.240, en tanto dicha norma la obliga a mantener la información a disposición de los usuarios en las oficinas de atención al público, pero en ningún momento exige que deberá enviarse periódicamente a sus domicilios.

Remarca, que de los considerandos de la Resolución SC N° 2925/99 surge claro que su objetivo fue la reducción de las tarifas y que



Poder Judicial de la Nación

JUZGADO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO
FEDERAL 9

un instrumento para lograrlo consistió en darle la posibilidad a las empresas de bonificar parte de ellas, o brindarle al cliente la posibilidad de no recibir el detalle de las llamadas.

Seguidamente, hace referencia a lo dispuesto por la Resolución N° 843, de la entonces Comisión Nacional de Comunicaciones (v. fs. 151/152), para luego destacar que la información de las llamadas es conocida en primer lugar por los clientes, pues son ellos quienes las efectúan.

Por último, formula reserva de caso federal y ofrece prueba.

VI.- Que, a fs. 186/224 se presenta la firma Telefónica de Argentina SA, y opone las defensas de falta de legitimación activa (v. fs. 190/205) y de falta de agotamiento de la vía administrativa (v. fs. 205/208).

Tras ello, pone de resalto que la asociación actora no cuestiona la validez y vigencia de la Resolución N° 2625/99, de la Secretaría de Comunicaciones; extremo que surge de las manifestaciones realizadas por aquélla, en el sentido de que desistió de la demanda incoada contra el Estado Nacional, así como del cuestionamiento del acto administrativo mencionado (v. fs. 208).

Asimismo, manifiesta que cumple acabadamente con el deber de información al usuario (v. fs. 210/219) y reitera lo ya expresado por la co-demandada, Telecom Argentina SA, en el sentido de que la facturación detallada prevista en el Anexo I, de la Resolución SC N° 2925/99, integra el régimen tarifario (v. fs. 219/221).

Finalmente, aduce que el reintegro de lo percibido por tal concepto resulta improcedente (v. fs. 221/222); ofrece prueba para avalar su postura y formula reserva de caso federal.

VII.- Que, a fs. 234/254 la parte actora contesta el traslado de las excepciones opuestas y a fs. 256/259, dictaminó el señor Fiscal Federal.

En este estado, con fecha 31/7/09 se dictó sentencia interlocutoria desestimando los planteos de falta de legitimación activa

opuestas por las co-demandadas, así como la alegada falta de agotamiento de la vía administrativa opuesta por Telefónica de Argentina SA (v. fs. 261/263).

VIII.- Que, a fs. 329/335, la Excma. Cámara de Apelaciones del Fuero, Sala IV, con fecha 29/6/10, confirmó dicho pronunciamiento, y a fs. 401/406, hizo lo propio la Corte Suprema de Justicia de la Nación.

IX.- Que, a fs. 415 se recibió la causa a prueba, la que fue proveída a fs. 425, y a fs. 654 se colocaron los autos a los fines del artículo 482, del CPCCN.

En este estado, a fs. 659/662 y 663/666, alegaron las firmas Telefónica de Argentina SA y Telecom Argentina SA, respectivamente, y a fs. 668/696 presentó su alegado la Unión de Usuarios y Consumidores.

X.- Que, a fs. 700/702, como consecuencia del pronunciamiento dictado por el Tribunal Supremo (v. fs. 401/406), se dictó sentencia en los términos de las Acordadas 32/14 y 12/16, precisándose el objeto de la presente causa, dándole intervención al señor Fiscal Federal a los fines pertinentes, quien dictaminó a fs. 720/721.

XI.- Que, a fs. 727/759 se suscitaron diversas cuestiones en torno a la inscripción de la actora en el Registro Nacional de Asociaciones de Consumidores, y a fs. 760 pasaron los autos a dictar sentencia.

CONSIDERANDO:

I.- Que, como principio, estimo oportuno dejar sentado que conforme reiterada y uniforme jurisprudencia del Alto Tribunal, el sentenciante no está obligado a seguir y dar tratamiento a todas y cada una de las argumentaciones que se le presentan, ni a examinar la totalidad de las probanzas aportadas a la causa, sino a abordar aquellas cuestiones y analizar los elementos arrimados que resulten relevantes y conducentes para dirimir el conflicto y que basten para dar sustento a un pronunciamiento válido (CSJN, Fallos 258:304; 262:222; 265:301; 272:225; 278:271; 291:390; 297:140; 301:970).



Poder Judicial de la Nación

JUZGADO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO
FEDERAL 9

Este temperamento, en el caso de autos, resulta particularmente aplicable, atento a que, no obstante la multiplicidad de cuestionamientos y objeciones que se formulan, será el abordaje de los extremos centrales y dirimientes del conflicto los que determinarán los criterios por adoptar a los fines de resolver acerca de los aspectos sustanciales y decisivos de la litis.

II.- Que, sentado lo expuesto, cabe recordar que de conformidad con lo decidido con fecha 31/7/18 (v. fs. 700/702), y lo resuelto por la Excma. Cámara del Fuero con fecha 29/6/10 (v. fs. 329/335, especialmente Considerandos IX, tercer párrafo, y XII), así como por la Corte Suprema de Justicia de la Nación (v. fs.401 vta.) el objeto de autos se ciñe a determinar si la denominada “información detallada de factura” se encuentra dentro de la información gratuita que las prestadoras están obligadas a suministrar a los usuarios del servicio, conforme las previsiones del artículo 4, de la Ley 24.240, en atención a que las aquí demandadas cobran una suma adicional de dinero para acceder a la misma.

III.- Que, sintetizado de este modo el objeto de la presente causa, cabe destacar que conforme los lineamientos sentados por el Máximo Tribunal, la primera fuente de interpretación de las leyes es su letra y, cuando esta no exige esfuerzo para determinar su sentido, debe ser aplicada directamente, con prescindencia de consideraciones que excedan las circunstancias del caso expresamente contempladas en la norma, ya que de otro modo podría arribarse a una interpretación que, sin declarar la inconstitucionalidad de la disposición legal, equivalga a prescindir de ella (CSJN, Fallos 341:1443; 341:1268, entre otros).

Asimismo, también ha sostenido –por un lado–, que las normas deben interpretarse de conformidad con el sentido propio de las palabras, computando que los términos utilizados no son superfluos sino que han sido empleados con algún propósito, sea de ampliar, limitar o corregir los preceptos (CSJN, Fallos 341:1460, entre otros); y –por el otro–, que si bien la interpretación debe atenerse a la letra de ley, su comprensión no se agota con la remisión a su texto, sino que debe

indagarse lo que ella dice jurídicamente, dando pleno efecto a la finalidad de la norma, y computando la totalidad de sus preceptos de manera que armonicen con el ordenamiento jurídico restante y con los principios y garantías de la Constitución Nacional (CSJN, Fallos 342:667, entre otros).

IV.- Que, sobre la base de tales premisas, estimo pertinente destacar que en oportunidad de readecuar la demanda incoada, a fs. 121/124 la Unión de Usuarios y Consumidores precisó que como consecuencia de la modificación introducida en el artículo 4, de la Ley 24.240, por medio de la Ley 26.361, las aquí demandadas se encuentran obligadas a brindar la “información detallada de factura” -cuyo cobro diferenciado había sido autorizado por la Resolución SC N° 2925/99, Anexos I y II- de forma gratuita.

Ello, en el entendimiento de que dicho ítem se encuentra comprendido dentro de las previsiones de tal artículo (actualmente modificado por la Ley 27.250), que textualmente disponía: “El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con claridad necesaria que permita su comprensión”.

V.- Que, en este contexto, debo adelantar que con independencia de las alegaciones efectuadas en el escrito inicial, y por aplicación de los criterios interpretativos antes mencionados, la pretensión realizada por la aquí actora debe ser desestimada.

Ello así, pues de la simple lectura de la norma transcrita, surge claro que el supuesto de hecho allí regulado se refiere a la información que el proveedor le debe brindar al consumidor, vinculada con *las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización*, no conteniendo elemento alguno que permita sustentar el planteo de la peticionante, en el sentido de que incluye -en el caso- la “información detallada de factura”, que conforme



Poder Judicial de la Nación

JUZGADO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO
FEDERAL 9

lo afirman las co-demandadas, fueron autorizadas a percibir con el dictado de la Resolución SC N° 2925/99, Anexos I y II, antes citada.

Resulta ilustrativo de lo expuesto, lo expresado en los considerandos de esta última –cuya declaración de nulidad e inconstitucionalidad fue desistida por la actora (v. fs. 123 y vta.)– de los que se desprende que fue dictada con los fines de regular el régimen tarifario del servicio básico telefónico en un escenario de competencia (v. apartado primero), y que el denominado sistema de control de precios representado en la Fórmula RP-X se basa en la presunción de que si el precio no puede aumentarse, la única manera de que la empresa obtenga mayores beneficios es reducir sus costos (v. apartado cuarto).

En mérito de ello, se resolvió aplicar la reducción anual del 5.50% del nivel general de tarifas del servicio telefónico básico (artículo 1º), para el período allí indicado; y aprobar las reducciones anuales de las tarifas vigentes conforme lo establecido en los Anexos I y II (artículo 2º y 3º) que, como ya se dijo, permiten a las empresas percibir un importe por la “información detallada de factura”.

Asimismo, de la lectura del Debate Parlamentario llevado a cabo en el ámbito de ambas Cámaras del Congreso Nacional, se desprende que las modificaciones introducidas a la Ley 24.240, por medio de la Ley 26.361, se encontraron orientadas –en cuanto de resulta de interés– a resguardar al consumidor de los términos contractuales abusivos; por ello, se consideró oportuno incluir en el artículo 4, de la primera, el deber de información de las condiciones de comercialización, “[...] cuyo conocimiento cabal, sobre todo en la etapa precontractual, es tan importante para el consumidor como las características esenciales de esos bienes y servicios” (v. Diario de Sesiones, Cámara de Diputados de la Nación, del 9/8/06, p. 98, accesible en formato digital en el sitio https://www.hcdn.gob.ar/secparl/dgral_info_parlamentaria/dip/debates/leyes_24001_27000.html).

A su turno, en oportunidad del tratamiento por ante la Honorable Cámara de Senadores de la Nación, se hizo hincapié en el

hecho de que la modificación en estudio fue inserta como consecuencia de una interpretación realizada en sintonía con lo dispuesto en el artículo 42, de la Constitución Nacional, que prevé los derechos de información adecuada y verás para los usuarios (v. Diario de Sesiones, Cámara de Senadores de la Nación, del 19/12/07, p. 42, accesible en formato digital en el sitio https://www.hcdn.gob.ar/secparl/dgral_info_parlamentaria/dip/debates/leyes_24001_27000.html).

Allí, a guisa de ejemplo, se menciona una situación acontecida con frecuencia en diferentes provincias, en las que se visualizaba un trato discriminatorio en servicios turísticos o en el transporte aéreo que recibían los ciudadanos extranjeros por la sola condición de tener una moneda más fuerte o una condición de extranjería.

VII.- Que, en base a ello, considero que resulta particularmente aplicable la doctrina sentada en distintos precedentes dictados por el Alto Tribunal, en los que -por un lado- se pone de resalto que las leyes deben ser interpretadas considerando armónicamente la totalidad del ordenamiento jurídico y los principios y garantías de raigambre constitucional para obtener un resultado adecuado, pues la admisión de soluciones notoriamente disvaliosas o conclusiones reñidas con las circunstancias singulares del caso, no resulta compatible con el fin común tanto de la tarea legislativa como de la judicial (CSJN, Fallos 342:459 y 341:1511); y -por el otro- se destaca que la inteligencia de las leyes debe tener en cuenta el contexto general y los fines que las informan y, con ese objeto, la labor del intérprete debe ajustarse a un examen atento y profundo de sus términos que consulte la racionalidad del precepto y la voluntad del legislador, extremos que no deben ser obviados por las posibles imperfecciones técnicas de la instrumentación legal, precisamente para evitar la frustración de los objetivos de la norma (CSJN, Fallos 341:2015, entre otros).

Con relación a esto último, también ha sostenido desde antaño que las manifestaciones de los miembros informantes de las comisiones de las Honorables Cámaras del Congreso (CSJN, Fallos 33:228;



Poder Judicial de la Nación

JUZGADO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO
FEDERAL 9

100:51; 114:298; 115:186; 328:4655), así como los debates parlamentarios (CSJN, Fallos 114:298; 313:1333), constituyen una valiosa herramienta para desentrañar la interpretación auténtica de una ley (CSJN, Fallos 341:1768).

VII.- Que, a tenor de las consideraciones precedentemente apuntadas, y tal como fuera adelantado con anterioridad, no puede más que concluirse que la pretensión central que constituye el objeto de los presentes actuados debe ser desestimada, en tanto la percepción de un monto por la “información detallada de factura” no se encuentra contenida dentro de las previsiones del artículo 4, de la Ley 24.240 – modificado por la Ley 26.361–, como afirmara la accionante.

No resulta óbice del temperamento expuesto las restantes manifestaciones efectuadas por la peticionante en el escrito inicial, en la medida de que ellas se encontraban dirigidas a cuestionar lo dispuesto en la Resolución SC N° 2925/99, Anexos I y II, cuya declaración de nulidad e inconstitucionalidad fue expresamente desistida (v. fs. 123 y vta.).

VIII.- Que, por último, y en atención a lo modo en que se decide, no corresponde expedirse con relación a los planteos efectuados por las co-demandadas a fs. 727 y 731/732, que merecieron la respuesta de la parte actora que se encuentra glosada a fs. 742/744 y 756/757, referidas a la presunta falta de legitimación sobreviniente de la accionante; máxime, teniendo en consideración lo dictaminado por el señor Fiscal Federal a fs. 759.

Por ello, en mérito de todo lo expuesto,

FALLO:

I.- Rechazando la demanda incoada por la Unión de Usuarios y Consumidores, por los argumentos vertidos en los considerandos que anteceden.

II.- Con relación a las costas del proceso, corresponde que ellas sean impuestas a la parte actora vencida, atento que no se vislumbran argumentos que permitan apartarse del principio general de la derrota (artículo 68, primer párrafo, del CPCCN).

Firme que se encuentre el presente se procederá a regular los honorarios de los profesionales intervinientes.

III.- Regístrese, notifíquese a las partes, al señor Fiscal Federal en su público despacho, y procédase a publicar el presente decisorio en el Registro Público de Procesos Colectivos, a través de la aplicación respectiva del Sistema de Gestión Judicial.

Asimismo, conforme lo resuelto con fecha 31/7/18 (v. fs. 700/702, especialmente punto II, de la parte resolutive de fs. 701 vta.), requiérase al Centro de Información Judicial (CIJ) la publicación de la sentencia en su sitio web y, oportunamente, archívese.

PABLO G. CAYSSIALS

Juez Federal

NOTA: En __/__/19 se libraron cédulas electrónicas (parte actora, co-demandadas y perito) y se cumple con la publicación de la sentencia en el Registro Público de Procesos Colectivos. Conste.