

Accion De Amparo Servicio De Telefonía Fija Cambio A Inalambrica Recurso De Apelacion Fundamentacion

DOMINGO, 10 DE ENERO DE 2021

JURISPRUDENCIA

Acción de amparo. Servicio de telefonía fija. Cambio a inalámbrica. Recurso de apelación. Fundamentación

Se hace lugar a la acción de amparo interpuesta por las actoras, quienes impugnaron el corte del servicio de sus líneas telefónicas fijas, decidido unilateralmente por la empresa demandada para su cambio por teléfonos inalámbricos, en tanto la empresa de telefonía no demostró ni explicitó las razones por las cuales impuso el cambio al servicio inalámbrico a las actoras, pese a su negativa expresa.

La Plata, 30 de agosto de 2016. AUTOS Y VISTOS: Este expte. N° FLP 48452/2015/CA1, Sala III, caratulado ?NIEVA, JUDITH DEL VALLE Y OTROS C/ COMISIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES (AFTIC) Y OTRO S/ AMPARO LEY 16.986?, procedente del Juzgado Federal N° 3 de Lomas de Zamora, Secretaría Civil N° 7; Y CONSIDERANDO QUE: I. Antecedentes. 1. Las señoras Judith del Valle Nieva, María Cristina Chirico y Rita Elvira Plen promovieron la presente acción de amparo contra la Comisión Nacional de Comunicaciones (CNC) y contra Telefónica de Argentina S.A., impugnando el arbitrario corte del servicio de sus líneas telefónicas fijas, decidido unilateralmente por la empresa para el cambio por teléfonos inalámbricos, no obstante la rotunda negativa de las actoras, que se opusieron reiteradamente a dicho cambio. Persiguen por tanto la restitución de las líneas telefónicas fijas, con cables de cobre, que siempre hubo en sus domicilios. 2. Telefónica de Argentina S.A. presentó el informe del art. 8 de la ley de amparo a fs. 107/110. Manifestó que ante los problemas técnicos que presentaban las líneas fijas de los domicilios de las actoras, la empresa ofreció la nueva tecnología, que fue rechazada ?sin dar fundamentos y contradiciendo las normativas que rigen la relación del cliente y la empresa prestadora del servicio?. Afirmó que ?la tecnología que se utilice será potestad de la empresa?. En tal sentido destacó que ?la tecnología inalámbrica que se le ofrece a los clientes es superior en el aspecto tecnológico como práctico con respecto a la línea por cable?, y enumeró los beneficios. 3. La Autoridad Federal de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (AFTIC), continuadora de la Comisión Nacional de Comunicaciones y de la Secretaría de Comunicaciones, no presentó el informe que se le requiriera, no obstante lo cual el juez dispuso a fs. 114 librar oficio a dicho organismo para que informe si de acuerdo a la normativa vigente la empresa Telefónica de Argentina S.A. se encuentra facultada para instalar el sistema de tecnología inalámbrica en reemplazo de la línea telefónica fija. II. La sentencia. El juez dictó sentencia a fs. 140/143 haciendo lugar a la acción de amparo interpuesta, sólo respecto de Telefónica de Argentina S.A., ?toda vez que la codemandada Autoridad Federal de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, resolvió favorablemente las reclamaciones administrativas e inició el proceso sancionatorio contra la licenciataria?. En consecuencia ordenó a la empresa que ?restituya en forma inmediata el servicio básico telefónico por red fija correspondiente a las líneas de titularidad de las demandantes?. Impuso las costas a la empresa demandada vencida y dirigió la regulación de honorarios. Tuvo en cuenta que la AFTIC ?remitió copia auténtica de la nota que le cursara a la licenciataria que da cuenta de la decisión adoptada en la denuncia n° ... que formulara Judith del Valle Nieva por falta de servicio desde el 6 de marzo de 2015. En lo que aquí interesa, el ente expresó que (...) no habiéndose acreditado los motivos por los cuales amerita el cambio a servicio inalámbrico, esta Autoridad Federal intima a Telefónica de Argentina S.A., que repare inmediatamente el servicio básico telefónico con línea cableada, con las mismas condiciones que la usuaria tenía a la fecha de la avería; asimismo deberá proceder a efectuar los reintegros por servicio no prestado (conforme lo establece el Artículo 33 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico), por el período del 6/03/15 hasta la fecha de la efectiva reparación(...). Asimismo, se dispuso dar inicio al proceso sancionatorio por incumplimiento del art. 31 del citado reglamento.? También destacó que ?a fs. 34 obra la Nota n° ... de fecha 19 de agosto de 2015 ?adjunta con la demanda-, de similar tenor, donde se le comunicó a María Cristina Chirico la Resolución que ordenó a Telefónica la reparación del servicio de telefonía y la restitución del servicio de telefonía básica por cable de cobre, debiendo dar de baja el servicio inalámbrico que nunca solicitó la nombrada. Por último, ha de señalarse que resulta dirimente para resolver la cuestión traída, el informe de fecha 23 de febrero del corriente, suscripto por el jefe de área del Centro de Atención al Usuario de la AFTIC (TREAFTIC n° ...), producido en los autos ?Miranda, Antonio Santiago c. Telefónica de Argentina y otro s/ Amparo ley 16986' - expediente n° 26099/2015 del registro de la secretaría n° 7 de este Juzgado-, dando respuesta puntual a la medida instructoria ordenada en esas actuaciones y que sirvió de antecedente a la dictada en este proceso (ver primer párrafo de este considerando). En el mismo se consigna que (...) no se verifica ninguna situación de excepción ni autorización que habilite a Telefónica de Argentina S.A. a no brindar el servicio telefónico básico por red fija, migrándolo de tecnología, porque en el domicilio de instalación el despliegue de servicios de telecomunicaciones resulta técnicamente factible, ya que el usuario

contaba originariamente con un servicio de telefonía fija. En relación a la migración de tecnología de los servicios de Telefónica de Argentina S.A., la Dirección General de Asuntos Jurídicos de este Ente de Control, ha dicho al respecto en el Dictamen 40/2016 -EXPCNC n° 4201/2015- "En definitiva, el cambio masivo y unilateral efectuado por la licenciataria en cuestión no puede justificarse en la independencia tecnológica para la prestación de los servicios, quedando la prestación deficiente manifiesta ante el número de reclamos recibidos por esta autoridad de aplicación por la instalación de servicios de telefonía fija con tecnología GSM, donde además ha quedado plasmado que para realizar el recambio de tecnología en cuestión, esa prestaría -rectius prestataria- ha interrumpido la prestación de los servicios' (...).? Concluyó que: "en base a tales elementos de mérito y ponderando especialmente que Telefónica de Argentina se limitó a invocar como único fundamento de su proceder, la superioridad tecnológica que tendría el sistema de telefonía inalámbrica, sin aportar otras razones que justifiquen la migración propiciada, pese a la férrea resistencia de las reclamantes quienes sustentaron el rechazo del nuevo sistema en base a los inconvenientes que generaría su implementación, cabe concluir que la conducta objeto de impugnación mediante la presente acción de amparo está teñida de arbitrariedad en los términos del art. 43 de la Constitucional y su interpretación?".

III. Los agravios. Telefónica de Argentina pretende que se modifique el decisorio, con costas a la parte actora. Expresa, por toda fundamentación, lo siguiente: "Es injusto y palmariamente contrario a la verdad los hechos que exponen los amparistas, ya que se les ofreció la nueva tecnología que tiene beneficios que la línea de cobre no posee; lo más importante es la prevención del delito como es el robo de cables. Este servicio de línea full GSM consta de los siguientes beneficios: el cliente mantiene el mismo número gracias a la migración tecnológica; permite realizar todo tipo de llamadas locales a celulares y larga distancia nacional e internacional. El producto incluye identificador de llamadas gratis. No incluye otros servicios de valor agregado. Bonificación al 100% del abono. El equipo se entrega bajo la modalidad de comodato. Los clientes lo rechazaron sin siquiera probar la tecnología ofrecida gratuitamente por lo que concluimos que fueron las mismas amparistas que se pusieron en una posición de intransigencia, hecho que motivó no poder gozar con el servicio ofrecido?".

IV. Consideración de la cuestión. 1. La extensa transcripción de la sentencia y la del recurso de la demandada se justifica para demostrar que el apelante no se hizo cargo de los argumentos expresados por el señor juez de primera instancia para hacer lugar a la acción respecto de Telefónica de Argentina. En efecto, surge así que el recurrente no tuvo en cuenta las pruebas producidas en autos, ni las razones dadas por el juez para decidir como lo hizo, de las que no ha hecho las más mínima mención en el escrito recursivo de fs. 145 y vta. 2. Al respecto debe recordarse que "la expresión de agravios es el acto mediante el cual, fundando la apelación, el recurrente refuta total o parcialmente las conclusiones establecidas por la sentencia en lo que atañe a la apreciación de los hechos o de la prueba o a la aplicación de las normas jurídicas" (Palacio, Lino Enrique, Derecho Procesal Civil, Abeledo-Perrot, Buenos Aires, tercera reimpression, tomo V, p. 266). El artículo 265 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación dispone, en los dos primeros párrafos, que "El escrito de expresión de agravios deberá contener la crítica concreta y razonada de las partes del fallo que el apelante considere equivocadas. No bastará remitirse a presentaciones anteriores". Por aplicación de esta norma -recuerda el mencionado autor- se ha decidido que no constituyen expresiones de agravios idóneas las afirmaciones genéricas sobre la prueba omitiéndose precisar el yerro o desacierto en que incurrió el juez en sus argumentos sobre aquélla o la mera disconformidad con la sentencia por considerarla equivocada o injusta o las generalizaciones y apreciaciones subjetivas que no cuestionan concretamente las conclusiones de la sentencia apelada. Sin embargo -advierte- "la brevedad o el laconismo de la expresión de agravios no constituye razón suficiente para declarar la deserción del recurso en el supuesto de que el apelante individualice, aún en mínima medida, los motivos de su disconformidad con la sentencia impugnada, por cuanto la gravedad de los efectos que la ley imputa a la insuficiencia del mencionado acto procesal aconseja aplicarla con criterio amplio, favorable al recurrente" (Palacio, Lino Enrique, op. cit., loc. cit.). 3. Aún juzgados con tal amplitud -criterio del que esta Sala participa y ha reiterado en numerosos precedentes- el recurso no se dirige a cuestionar válidamente la ratio decidendi de la sentencia impugnada. El apelante no rebatió ninguno de los argumentos del a quo, limitándose a enumerar los beneficios de la tecnología inalámbrica, pero sin tener en cuenta lo actuado. Así, no mencionó siquiera la cuestión relativa al corte del servicio de telefonía fija de las amparistas desde fines del 2014 o principios del 2015, cuya restitución resulta ser el objeto de la pretensión actora. Tampoco se hizo cargo de su negativa al cambio de tecnología y la consecuente decisión unilateral de la empresa; ni de los informes y resoluciones de la AFTIC -organismo que intimó a la empresa a reparar el servicio telefónico cableado con el que contaban anteriormente-, de manera de refutar las conclusiones del juez y convencer respecto a las facultades de la empresa para reemplazar la tecnología en el caso de las amparistas. En definitiva, el recurrente no ha desvirtuado las conclusiones del a quo que dan suficiente fundamento a la decisión apelada. 4. En consecuencia, corresponde rechazar el recurso de apelación interpuesto por el representante de Telefónica de Argentina S.A. Por tanto, SE RESUELVE: Confirmar la sentencia apelada, con costas de alzada por su orden atento la inexistencia de réplica. Regístrese, notifíquese y devuélvase. Firmado por: CARLOS ALBERTO VALLEFIN, Juez de cámara Firmado por: MARCELO SANCHEZ LEUZZI, SECRETARIO Firmado por:

ANTONIO PACILIO, Juez de Cámara
s/amparo - Cám. Civ. Com. San Pedro - Jujuy - Sala IV - 18/12/2012

Correlaciones:

Montaldi, Juan José c/Telecom Argentina SA
011141E