



CONCEJO MUNICIPAL DE COMUNICACIONES	
ENTRADA	
FECHA	27 MAY 2011
HORA	10:00

"2011 - Año del Trabajo Decente, la Salud y Seguridad de los Trabajadores"

SANTA FE, 20 MAY 2011
NOTCNCDESTAFE N° 3842 /201

AL SEÑOR
PRESIDENTE
DEL CONCEJO MUNICIPAL DE SUNCHALES
SR. LEANDRO LAMBERTI
AV. BELGRANO 103
SUNCHALES

REF.: TRECNC N° 12873/2011

Por la presente me dirijo a Ud. con relación al trámite de la referencia por donde ingresó la Resolución N° 469/2011 sancionada por el Concejo Municipal de la ciudad de Sunchales en la provincia de Santa Fe que usted dignamente preside.

Concretamente, el Artículo 1° de dicha resolución solicita a esta COMISION NACIONAL que arbitre los medios necesarios para la reapertura de la oficina comercial y del servicio técnico de la empresa TELECOM - PERSONAL S.A. para la atención al público en la ciudad de Sunchales.

En esta inteligencia y a modo de respuesta, hemos considerado oportuno acompañar copia del dictamen N° 69022-GJNR/10 recaído en un trámite similar iniciado por el Presidente del Concejo Municipal de Casilda y que creemos resulta de aplicación para el caso de marras, por ello, y en mérito a la brevedad se por reproducido su contenido.

Por ello, y sin otra información adicional en este sentido, quedo a su disposición para cualquier ulterior consulta que desee formularnos.

Atentamente,

DE STAFE
JAT

MARIA JOSE BARLETTA
DELEGADO A/C
COMISION NACIONAL COMUNICACIONES
Delegación Santa Fe

Envío con Aviso de Recibo

0109 01628

Comisión Nacional de Comunicaciones - Delegación Santa Fe - Mendoza 2444 - Santa Fe
Apartado Postal Especial 114 (Gratuito) - TEL.: 0342-456-5304/10/14
Atención al Público de Lunes a Viernes de 8:30hs. a 14:30hs.

TRI-S01 13822/2010

DICTAMEN N° 69022 - GINZ/10

BUENOS AIRES,

23 SEP 2013

ÁREA DELEGACIONES PROVINCIALES:

Vienen a consideración de este cuerpo de asesoramiento jurídico los actuados de referencia, solicitando se emita opinión respecto al criterio que corresponde aplicar, con posterioridad a la sanción de la Ley N° 26.631, modificatoria de la Ley N° 24.240, con relación a la presentación realizada por el Presidente del Consejo Municipal de Casilda, provincia de Santa Fe, solicitando a esta Comisión que intime a TELECOM ARGENTINA S.A. a que proceda a la reapertura de la Oficina comercial en esa ciudad.

En primer lugar corresponde destacar que mediante Dictamen N° 47894-GJNR/07 de fecha 3 de diciembre de 2007 este cuerpo de asesoramiento indicó que *"Como corolario de lo expuesto, desde el punto de vista reglamentario, no se encuentran objeciones al proceder de la empresa en tanto los reclamos y/o consultas de los clientes sean atendidas debidamente y no cierre oficinas comerciales que fuera intimada a mantener abiertas, conforme la Resolución CNC N° 1248/02"*.

Se destaca que por la Resolución citada en el párrafo precedente esta Comisión intimó a TELECOM ARGENTINA S.A. a que en el plazo de TREINTA (30) días corridos a la fecha de notificación de la presente, implemente las medidas necesarias para dispensar en los Centros de Atención al Cliente existentes a la fecha una atención al público en forma personal, expidiendo las constancias de recepción de los trámites y/o reclamos que efectúen los usuarios, bajo apercibimiento de ley.

Asimismo es importante señalar que la medida cautelar dictada en los autos "UNIÓN DE USUARIOS Y CONSUMIDORES c/CNC y otros s/Resolución N° 1763/94, mediante la cual se ordenó a ambos Licenciarios de Servicio Básico a que se abstuvieran de cerrar las oficinas comerciales existentes a la fecha y garantizar la atención al público en forma personal en las mismas, se encuentra actualmente vigente.

Por su parte el artículo 27 de la Ley N° 24.240 sustituido por el artículo 11 de la Ley N° 26.361 en su última parte establece que *"Las empresas prestadoras de servicios públicos deberán garantizar la atención personalizada a los usuarios."*

El artículo 41 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico indica que *"Para el caso de zonas en que el prestador solamente atienda al público en forma telefónica, esta deberá ser gratuita, cumplir con los requisitos establecidos para el registro de reclamos y, además habilitar un servicio de correo gratuito donde el cliente pueda presentar su queja por escrito"*.

De la lectura de ambos artículos se desprende que si bien el citado artículo de la Ley de Defensa del Consumidor obliga a las prestadoras a brindar atención personalizada, la misma no especifica en que lugares, ni cada cuantos usuarios. Por su parte de la lectura del artículo 41 del citado Reglamento se desprende que se admite que en ciertas zonas el prestador atienda al público en forma telefónica.

Por otra parte, es importante señalar que la Secretaría de Comercio Interior dependiente del Ministerio de Economía y Producción, es la autoridad nacional de aplicación de esa ley y es quien tiene la facultad para proponer el dictado de la reglamentación de la ley y recibir y dar curso a las inquietudes y denuncias de los consumidores o usuarios.

Consecuentemente, es opinión de este cuerpo de asesoramiento jurídico que, mientras se mantengan estas circunstancias, continúa siendo de aplicación lo dispuesto en el Dictamen N° 47894-GJNR/07.

Sin perjuicio de lo expuesto, es opinión de este cuerpo de asesoramiento jurídico que correspondería indicar al Consejo Municipal de Casilda que derive la inquietud a la Dirección General de Comercio Interior de la Provincia de Santa Fe -organismo público de Defensa del Consumidor en la provincia en trato-.

E.D.

Dra. VERONICA I. FERNANDEZ
a/c Area Usuarios
Gerencia de Jurídicos y Normas Regulatorias
Comisión Nacional de Comunicaciones