



República de Panamá
Procuraduría de la Administración

Panamá, 26 de marzo de 2008.
C-18-08.

Su Excelencia
Rubén Arosemena Valdés
Ministro de la Presidencia
E. S. D.

Señor Ministro:

Tengo el agrado de dirigirme a usted en ocasión de dar respuesta a su nota 501-2007 AL, mediante la cual consulta a esta Procuraduría su opinión respecto al conflicto de competencia negativo surgido entre la Autoridad de los Servicios Públicos (ASEP) y la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, con motivo de la denuncia presentada por Federico Hudson en contra de la empresa Cable & Wireless Panamá, S.A.

En atención a lo anteriormente indicado y conforme a la facultad que en caso de conflictos de competencia entre dos entidades descentralizadas le confiere a esta Procuraduría el párrafo final del artículo 40 de la ley 38 de 31 de julio de 2000, procedo a emitir concepto en relación con el tema consultado.

Según consta en el expediente que contiene las actuaciones en el caso bajo estudio, Federico Hudson suscribió con la empresa Cable & Wireless Panamá, S.A. el contrato de servicios residenciales de internet N°105276 de 20 de agosto de 2004, para la prestación del servicio de internet ADSL que incluía el kit multipack residencial (computadora), por un costo adicional de treinta y tres balboas con 00/100 (B/.33.00), por un periodo de veinticuatro (24) meses.

Sin embargo, conforme lo manifiesta el quejoso, terminada la vigencia del contrato, la empresa antes mencionada le facturó los cobros correspondientes a dicho equipo durante cinco (5) meses adicionales a lo acordado. Agrega que después de agotar los trámites ante la empresa, se le realizó un ajuste a su cuenta, por la cuantía de noventa y nueve balboas con 00/100 (B/.99.00), quedando pendiente, según sus cálculos, el reconocimiento de dos meses o sea sesenta y seis balboas con 00/100 (B/.66.00), cobrados de más.

La queja fue presentada ante la Oficina de Atención al Usuario de la Autoridad de los Servicios Públicos, la cual aprehendió el conocimiento de la misma, procediendo con la investigación tendiente al esclarecimiento de los hechos. Dicha investigación terminó con la emisión de la resolución AN 980.CS de 6 de julio de 2007, en la que la Autoridad de los Servicios Públicos resolvió que no era competente para conocer y tramitar la queja presentada y declinó competencia en la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, al considerar que se trataba de un hecho relacionado con el incumplimiento de un contrato entre una concesionaria y un consumidor.

Por su parte, la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, mediante resolución DNP DD-331-07 de 24 de septiembre de 2007, resolvió igualmente inhibirse de conocer la queja presentada, sustentando su posición en el hecho que el caso presentado versaba sobre una denuncia o queja en contra de un operador, por la prestación deficiente de un servicio de telecomunicaciones, por lo que la autoridad reguladora de esta actividad, en este caso la Autoridad de los Servicios Públicos, era la entidad facultada para conocerla, procesarla y decidirla.

Ante el conflicto de competencia surgido, considero relevante señalar, que de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 4 del texto único de la ley 26 de 1996, la Autoridad de los Servicios Públicos es la entidad estatal encargada de regular y controlar la prestación de los servicios públicos, entre los cuales se encuentra el de telecomunicaciones.

También cabe indicar, que uno de los servicios de telecomunicaciones que regula dicha entidad es el de internet para uso público, definido en los siguientes términos, en el artículo cuarto de la resolución JD-025 de 12 de diciembre de 1996, modificada por la resolución JD-1844 de 15 de febrero de 2000:

211. SERVICIO DE INTERNET PARA USO PÚBLICO

DEFINICIÓN: Servicio que permite a un cliente conectarse con la red mundial INTERNET. Este servicio no incluye la conexión física o inalámbrica entre el cliente de INTERNET y el concesionario del servicio, que es el proveedor de acceso a la red mundial de INTERNET.

De la anterior definición se infiere que los sistemas, ya sea alámbricos o inalámbricos que utiliza el concesionario para que el cliente pueda recibir dicho servicio, al igual que los equipos tecnológicos que este último debe utilizar para conectarse a la red mundial, no están incluidos dentro del servicio de internet regulado por la Autoridad de los Servicios Públicos.

De acuerdo con lo que se advierte en el expediente que motiva el conflicto de competencia que nos ocupa, la inconformidad de Federico Hudson guarda relación directa con el equipo suministrado por la empresa Cable & Wireless Panamá, S.A., en virtud del contrato celebrado entre ambos; situación que, conforme al criterio de esta Procuraduría, no se enmarca dentro de la competencia de la Autoridad de los Servicios Públicos.

Con la finalidad de determinar si a la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia le corresponde atender el reclamo presentado por Federico Hudson, debemos referirnos a la ley 45 de 31 de octubre de 2007 que crea dicha Autoridad y dicta las normas de protección al consumidor y defensa de la competencia.

En este sentido, cabe señalar que los numerales 2 y 4 del artículo 35 de la citada ley, establecen el derecho de los consumidores a recibir de los proveedores, en toda relación de servicios, la información clara y veraz sobre las características del producto o servicio ofrecido, para poder tomar una decisión al momento de realizar la adquisición del producto o servicio, lo mismo que el derecho a ser protegidos en sus intereses económicos, mediante un trato equitativo y justo.

Igualmente, conforme se establece en el numeral 2 del artículo 100 de la citada excerpta legal, la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, a través de su Dirección Nacional de Protección al Consumidor, es el ente competente para iniciar, de oficio o a petición de parte, investigaciones administrativas por posibles actos que vulneren los derechos del público consumidor y aplicar las sanciones correspondientes, por lo que esta Procuraduría es de opinión que la entidad estatal competente para conocer de la queja presentada por Federico Hudson, contra la empresa Cable & Wireless Panamá, S.A., en virtud del contrato 105276 de 20 de agosto de 2004, es la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.

Hago propicia la ocasión para reiterarle los sentimientos de mi consideración y aprecio.

Atentamente,

Oscar Cevilla
Procurador de la Administración.

OC/au.

