

REPÚBLICA DE PANAMÁ



MINISTERIO PÚBLICO  
PROCURADURÍA DE LA  
ADMINISTRACIÓN

Vista Número 484

Panamá, 05 de mayo de 2017

**Proceso Contencioso  
Administrativo de Plena  
Jurisdicción.**

**Concepto de la Procuraduría  
de la Administración.**

La firma forense Icaza, González-Ruiz & Alemán, actuando en nombre y representación, de **Claro Panamá, S.A.**, solicita que se declare nula, por ilegal, la Resolución AN 1083-AU-Telco del 17 de diciembre de 2015, modificada en sus artículos segundo y tercero mediante la Resolución AN 215-AU-Telco del 18 de febrero de 2016, ambas emitidas por **Autoridad Nacional de los Servicios Públicos**, y para que se hagan otras declaraciones.

**Honorable Magistrado Presidente de la Sala Tercera, de lo Contencioso  
Administrativo, de la Corte Suprema de Justicia.**

Acudo ante usted de conformidad con lo dispuesto en el numeral 4 del artículo 5 de la Ley 38 de 31 de julio de 2000, para intervenir en interés de la ley en el proceso descrito en el margen superior, ya que nos encontramos ante un proceso contencioso administrativo de plena jurisdicción en el cual se impugna una resolución, que en la vía gubernativa, resolvió una reclamación presentada por César Adriano Polanco Ramos en contra la empresa **Claro Panamá S.A.**

Por razón de lo anterior, **debe aclararse el Oficio número 2229 de 6 de septiembre de 2016, el cual señala que el Procurador de la Administración intervendrá en la presente causa, en defensa del acto acusado** (Cfr. fojas 57 del expediente judicial).

**I. Antecedentes.**

De conformidad con las constancias que reposan en autos, el caso que ocupa nuestra atención tuvo su origen con el reclamo presentando ante la

**Autoridad Nacional de los Servicios Públicos**, por César Adriano Polanco Ramos en contra de la empresa **Claro Panamá S.A.**, por la suma de diez mil trescientos once balboas con ochenta y nueve centésimos (B/.10,311.89), en concepto de Consumo de Móvil Roaming registrado en la factura del mes de octubre de 2015 (Cfr. foja 13 del expediente judicial).

El recurrente fundamentó su reclamación en que realizó un reporte del robo de su teléfono celular encontrándose en España, el 19 de septiembre a las cinco de la mañana (5:00 am), de acuerdo a la hora de Barcelona y al verificar su facturación telefónica advierte varias llamadas cargadas a su cuenta, efectuadas luego de haber solicitado la cancelación de su línea celular (Cfr. fojas 13-14 del expediente judicial).

Así las cosas, luego de haberse admitido el reclamo arriba descrito y surtidos los trámites de rigor, el apoderado especial de la empresa **Claro Panamá S.A.**, presentó un escrito de contestación indicando, entre otras cosas, que en la factura D6688993, correspondiente a octubre 2015, se puede apreciar el detalle de los consumos realizados en la línea 6215-1298 de César Adriano Polanco, durante los días 13 y 19 de septiembre de 2015, correspondiente al servicio de voz. También señala que la referida factura contempla el monto correspondiente a la renta fija mensual lo cual es cobrado de forma separada y advierte que Polanco Ramos se comunicó a través del chat de **Claro** el 19 de septiembre de 2015, para reportar que le fue robado su equipo a las 11:00 pm del 18 de septiembre de 2015, y según el registro la línea telefónica fue suspendida a la 7:22 minutos hora de Panamá, por lo que no se pudo seguir generando consumos en dicha línea (Cfr. fojas 14-15 del expediente judicial).

Visto lo anterior y luego de valorar las pruebas aportadas tanto por el cliente como por la empresa **Claro Panamá S.A.**, la **Autoridad Nacional de los Servicios Públicos** dispuso, mediante la Resolución AN 1083-AU-Telco del 17 de

diciembre de 2015, aceptar parcialmente la reclamación presentada por el cliente César Adriano Polanco Ramos y ordenó a la empresa a realizar un ajuste de crédito por la suma de ocho mil ciento setenta y nueve balboas con veinte centésimos (B/..8,179.20), en concepto de cargo aplicado por Romming Internacional (Cfr. foja 13-19 del expediente judicial).

Producto de su inconformidad, César Adriano Polanco Ramos presentó el recurso de reconsideración el cual fue decidido a través de la Resolución AN 215-AU-Telco del 18 de febrero de 2016, la cual modificó sus artículos segundo y tercero ordenando, entre otras cosas, a **Claro Panamá, S.A.**, anular al cliente la suma de nueve mil cuarenta y nueve balboas con noventa centésimos (B/.9,049.90) que corresponde a las llamadas Roaming realizadas el 19 de septiembre de 2015 con destino al código de área 187 (Cfr. fojas 20-27 del expediente judicial).

Tanto el cliente como la empresa **Claro Panamá, S.A.**, promovieron los respectivos recursos de apelación los cuales fueron decididos mediante la Resolución AN 2670 de 30 de marzo de 2016, a través de la cual se mantuvo en todas sus partes la Resolución AN 1083-AU-Telco del 17 de diciembre de 2015 y la Resolución AN 215-AU-Telco del 18 de febrero de 2016 (Cfr. 28-31 el expediente judicial).

## **II. Normas que se aducen infringidas.**

La sociedad recurrente alega que los actos impugnados, proferidos por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, infringen el artículo 28 del Reglamento sobre Deberes y Derechos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Agua Potable, Alcantarillado Sanitario, Electricidad y Telecomunicaciones, aprobado mediante la Resolución JD-101 de 27 de agosto de 1997, modificada por la Resolución JD-121 de 30 de octubre de 1997 y por la Resolución JD-2457 de 18 de octubre de 2000; el cual establece los deberes que tendrán los usuarios

del servicio público entre los que está el pago por dicho servicio y el consumo (Cfr. fojas 8-9 del expediente judicial).

### **III. Concepto de la Procuraduría de la Administración.**

Al expresar el concepto de la violación de las normas invocadas, el recurrente, a saber, **Claro Panamá S.A.**, señala que la **Autoridad Nacional de los Servicios Públicos** permitió la vulneración de sus derechos; así: *“La decisión adoptada en la Resolución cuya nulidad se solicita, viola el artículo 28 contenido en el Capítulo 2 que contempla los Deberes de los Usuarios frente a los prestadores de los servicios de telecomunicaciones como quiera que, en este caso, desconoce el derecho que tiene el prestador CLARO de recibir el pago por los consumos extraordinarios por el servicio Roaming Internacional, generados por la línea contratada por el cliente POLANCO RAMOS, el 19 de septiembre de 2015, entre las 6:15 a.m. y las 2:22 p.m., hora de Barcelona, España., antes de que el cliente reportara el robo de su equipo celular, robo que se dio según su aporte el 18 de septiembre de 2015, a las 11:00 p.m. 15 horas antes del reporte”* (Cfr. fojas 8-9 del expediente judicial).

Por otra parte, la **Autoridad Nacional de los Servicios Públicos**, a través de su informe de conducta, indicó que: *“Revisada la actuación surtida y reevaluadas las pruebas acopiadas por las partes, el Despacho Aquo con la Resolución AN 215-AU-Telco de 18 de febrero de 2016, modificó el acto atacado. La autoridad de primera instancia motivó su decisión en el hecho de que el reclamante comunicó el robo de su equipo en tiempo oportuno a la empresa, por lo que las llamadas generadas con posterioridad al reporte y con destino al código del área 187, no resultan imputables al cliente y se ordenó a la empresa anular el importe económico de NUEVE MIL CUARENTA Y NUEVE BALBOAS CON 90/100 (B/.9,049.90)”* (Cfr. fojas 58-61 del expediente judicial).



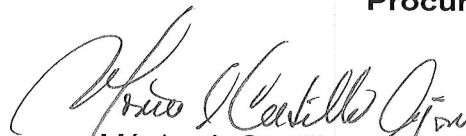
Visto lo anterior, queda claro que este Despacho requiere, para emitir un concepto en interés de la Ley, ciertas herramientas de convicción que nos permitan establecer un parámetro de los tiempos señalados por las partes en el expediente bajo análisis, y en adición a aquellos la revisión prolija de los reportes telefónicos que nos lleven a concluir si el consumo de datos móviles se produjo antes o después de realizada la solicitud de suspensión del servicio telefónico.

En virtud de lo anterior, a nuestro juicio, la ausencia de elementos probatorios no le permiten a esta Procuraduría, en esta etapa del proceso, emitir un concepto de fondo respecto de lo planteado en la demanda.

En el marco de los hechos cuya relación hemos expuesto, el concepto de esta Procuraduría respecto de la legalidad de la Resolución AN 1083-AU-Telco del 17 de diciembre de 2015, modificada en sus artículos segundo y tercero mediante la Resolución AN 215-AU-Telco del 18 de febrero de 2016, ambas emitidas por **Autoridad Nacional de los Servicios Públicos**, quedará supeditada a lo que las partes y el tercero interesado logren establecer en la etapa probatoria.

**Del Señor Magistrado Presidente,**

  
Rigoberto González Montenegro  
**Procurador de la Administración**

  
Mónica I. Castillo Arjona  
**Secretaria General**

Expediente 351-16