

>4,

Vista N0 523

18 de Octubre de 2001

'1~~

Procesa Cantenciasa
Administrativa de
Plena Jurisdicci6n.

Propuesta par el Licda. Jas6
Bal, en representaci6n de
Cable & Wireless Panama,
S.A., para que se declare
nula, par ilegal, la
Resaluci6n N0J.D.-2707 de 4
de abril de 2001, expedida
par el Ente Reguladar de las
Servicias P~Thlicas, el acta
cant irmataria y para que se
hagan atras declaracianes.

Contestaci6n de la demanda.

Sefiora Magistrada Presidenta de la Sala Tercera, de lo
Contencioso Administrativo, de la Corte Suprema de Justicia.

Can el respeta que nas distingue, cancurrimas
respetuusas ante el Despacha a su cargo, can la finalidad de
i externar nuestra respuesta en tarna a la Demanda Cantenciasa
Administrativa de Plena Jurisdicci6n prapuesta par la
sociedad Cable & Wireless Panama, S.A., la cual recurre en
contra de la Resaluci6n N0J.D.-2707 de 4 de abril de 2001,
expedida par el Ente Reguladar de las Servicias PCiblicas, el
* acta cant irmataria y para que se hagan atras declaracianes.

I. Nuestra intervenci6n.

A

II

Esta Pracuradurf a interviene en el pracesa en defensa
del acto acusado par mandata legal, expresamente cantenido en
el artfcula 5, numeral 2, del Libra Primera, de la Ley N038

*1

I *'

de 2000, el cual cantiene las atribucianes judiciales de la
Pracuradurf a de la Administraci6n.

II. El petitum.

I

9

4

I" ~

2

4.

i~

La saciedad demandante salicita a Vuestra Sala se sirvan
formular las siguientes declaracianes:

1

Que se declare nula, par ilegal, la Resaluci6n N0JD-2707

I,,

I de 4 de abril de 2001, emitida por el Ente Regulador de los Servicios Públicos, al igual que el acta confirmatoria.

Que como consecuencia de la anterior, se ordena al Ente Regulador de los Servicios Públicos la absolución de la empresa Cable & Wireless Panama, S.A. de las cargas que se le

'4

formulan dentro del proceso administrativo sancionador que culminó con la emisión de la Resolución N0J.D.-2707 de 4 de abril de 2001, mediante la cual se le impuso una sanción y su acta confirmatoria.

*

Este Despacho se apoya a las planteamientos expuestos por la sociedad demandante, porque como se verá a continuación la actuación de la entidad demandada está debidamente fundamentada en el ordenamiento jurídico patria.

III. Los hechos u omisiones en los que se fundamenta la acción, los contentamos de la siguiente manera:

Primero: Aceptamos ilícitamente que la sociedad PSINet PANAMA INC., mediante Resolución N0 ER-1035 de 18 de enero de 2000, formuló ante el Ente Regulador de los Servicios Públicos una queja en contra de la empresa Cable & Wireless Panama, S.A., porque así consta en la foja 1, punto 6, del expediente que contiene la demanda. El resto no así; por tanto, la

ii ~
negamos.

Segundo: Este hecho no es cierto tal como ha sido

-I

expuesta; por tanto, la negamos.

.1

.1

*1

it,...

p

3

.4

4.

,~,

Tercero: Este hecho no es cierto tal como fue redactado; por tanto, lo negamos.

Cuarto: Este no es un hecho, sino apreciaciones subjetivas de la sociedad demandante; por tanto, lo negamos.

III. Las normas que se aducen como infringidas y su concepto, son las que a seguidas se analizan:

Se dicen transgredidas las artículos 59 de la Ley N031 de 8 de febrero de 1996 y 47 de la Ley N038 de 2000, que dicen:

"Artículo 59. El Ente Regulador de las Servicios Públicos impondrá las sanciones previstas en el numeral 1 del artículo 57, previa cumplimiento del procedimiento que se indica a continuación:

1. El procedimiento administrativo se impulsará de oficio, ajustándose a los principios de economía procesal, celeridad, eficacia, simplificación de trámites, ausencia de formalismo, publicidad e imparcialidad, toda ella con plena respeto al derecho de iniciativa y de defensa del acusado;

2. Recibida la denuncia correspondiente, de oficio, por conocimiento de una acción u omisión que pudiese constituir una infracción de la presente Ley a una contravención administrativa, el Ente Regulador

4 \$--

designará un comisario sustanciar, que adelantará las diligencias de investigación y ordenará cuantas pruebas y actuaciones conduzcan al esclarecimiento de los hechos y a la determinación de las responsabilidades correspondientes. El comisario sustanciar puede delegar estas facultades en un funcionario subalterno.

' :4

Para la investigación se señala al sustanciar un término improrrogable de hasta treinta (30) días.

I~ I

Contra las decisiones del sustanciar

' I

no procede recurso alguno;

.4

4.

V

4'

I

'I,

S.)

3. Con vista en las diligencias practicadas, se formulará un pliego de cargas en el que se expresarán las hechas imputadas, y se le notificará personalmente al acusado a su

gal

representante, concediéndole un término de quince (15) días para que la conteste y para que, en el mismo escrito de contestación, proponga las pruebas y demás descargas. Si el acusado acepta las cargas formuladas, se procederá sin más trámite a la imposición de la sanción administrativa correspondiente;

4. Las hechas relevantes para la decisión de la sanción podrán acreditarse por cualquier medio de prueba, con sujeción a las siguientes reglas:

a. El instructor del expediente acordará la apertura de un período probatorio, que no será superior a veinte (20) ni inferior a ocho (8) días, a fin de que puedan practicarse cuantas pruebas se juzguen pertinentes;

b. Se comunicará al acusado, con la debida antelación, el inicio de las diligencias necesarias para la práctica de las pruebas que hubiesen sido admitidas;

c. En la notificación respectiva,

*1

se consignará lugar, fecha y hora en que se practicarán las pruebas;

5. Instruida el expediente, el acusado podrá presentar sus alegaciones por escrito, dentro de los diez (10) días siguientes a aquel en que haya terminado el período probatorio

k44

correspondiente;

It

6. Recibidas por el funcionario sustanciador las alegaciones respectivas, el Ente Regulador deberá resolver el caso, haciendo una exposición sucinta de las hechas comprobadas, de las pruebas relativas a la responsabilidad del acusado, de las disposiciones legales infringidas, a de la exoneración de responsabilidad de ser el caso. Esta resolución deberá

'I

7...'.
 5 Si 5'
 "p.
 'I'
 *~: acusada. Las re~Znte serb
 siempre mativadas;
 7. Cantra la resaluci6n que impanga una sancion, salamente cabr.~ el recursa de recansideracion y, una vez resuelta 6ste, quedar~ agatada la via gubernativa;
 .4
 8. Las decisianes adaptadas en las pracesas sancianatarias ser.~.n, en tada casa, recurribles a instancia del afectada ante la jurisdiccion cantenciasa-administrativa;
 9. El Ente Regularar padr~, en casa de urgencia a dafia irreparable, y hasta tanta se agate la via gubernativa, ardenar pravisionalmente la suspensi6n del acta que mative el pracedimienta sancianadar.
 Na abstante la anterior, el Ente Regularar padr~, a salicitud de parte afectada, suspender las efectas de la arden emitida can base en el presente numeral, siempre y cuanda el afectada cansigne la caucion que, a juicia del Ente Regularar, sea necesaria para respander par las dafias que pueda causar el acta abj eta del pracedimienta sancianadar, mientras se agate la via gubernativa.
 Para interpaner el recursa cantenciasa-administrativa cantra la decisi6n adaptada par el Ente Regularar, basada en este articula, el interesada deber~ acampafiar, Si fuere el casa, prueba de haber cumplida can la suspensi6n prevista en el numeral
 7.~tV
 9, anterior."
 a~.
 Concepto de la infracci6n.
 41
 I ~ ~
 El abagada de la saciedad demandante plantea que
 se
 praduce la vialacion directa, par amision, del articula 59,
 numeral 2, de la Ley N031 de 8 de febrera de 1996,
 "par la &

cual se dictan normas para la Regulación de las

4 *44

Telecomunicaciones en la República de Panamá", el cual

establece un término improrrogable de treinta (30) días para

4 . j

I .1 :~

j

6

.4

4, /

a

"4

que el Ente Regulador de las Servicios Públicas, una vez

recibida la Denuncia realice la investigación correspondiente, previa a la formulación del cargo.

.. *

I-

Se añade que en el presente proceso administrativa

.9

investigación se inició con fundamenta en la de 18 de enero de 2000, suscrita por la

señalara Karelys Barcasnegras, Encargada de Relaciones de PSINet/CWP y presentada al Ente Regulador de las Servicios

Públicas el 24 de febrero del presente año, y que fue hasta el día 28 de abril que dicha entidad estatal emitió la

.5

Resolución que aprehendió el conocimiento de la Queja; el cual, a juicio de la demandante, resulta extemporánea.

Artículo 47. Se debe establecer requisitos a través de los cuales se encuentren previstas en las disposiciones legales y en las reglamentos dictadas para su debida ejecución. Constituye falta disciplinaria la violación de este

.1

precepta y ser~ responsable de ésta el
Jefe a la Jefa del Despacho
respectiva."

Concepto de la violación.

El abogado de la sociedad demandante considera que se ha
violada la norma transcrita de manera directa, par amisión,
~t"i,

4
misma que a juicio del recurrente dispone la prohibición de
i141

establecer requisitos a trámites que no estén previamente
>' '1

~
establecidas en las normas legales a reglamentarias.

Acatan, además, que a las clientes comerciales se les da
un número de identificación de sus reclamos antes de las 24
horas de haber sido presentadas y que ella abedece a que esa

54

1

I

I clase de clientes, a diferencia de las comerciales, no

'I

4

7

,1.

.49

comparecen personalmente a las oficinas de Cable & Wireless
Panama, S.A. a presentar sus reclamos, sino que se les envían
mediante Nota a las Ejecutivas de Ventas, quienes son las que
se encargan de confeccionar el Formulario de Reclamo con toda
la información necesaria, indicando el formulario, las causas
en las que se basa el cliente para darle curso al mismo.

Finalmente, el representante judicial de la sociedad
I Cable & Wireless Panama, S.A. plantea que a su representada

.44

se le está sancionando por no cumplir un requisito a trámite

* -

que la propia norma establece.

Defensa de la Procuraduría de la Administración.

Este Despacho se apone a las planteamientos esgrimidos por el apoderado judicial de la demandante.

De acuerdo al contenido del artículo 50, numeral 6, de la Ley N031 de 8 de febrero de 1996, es política del Estado establecer un régimen que imprima certeza y seguridad jurídica en la regulación de las telecomunicaciones.

El numeral 16, del artículo 19 de la Ley N026 de 1996, señala entre las atribuciones del Ente Regulador el conocimiento y atención de las Denuncias y Reclamaciones.
* .7;.

:1,

4, presentadas por los clientes, las empresas y entidades reguladas a las órganos competentes del Estado, en relación

II

1114

con las actividades bajo su jurisdicción.

'1 41~J

El Ente Regulador de los Servicios Públicos, en atención a la dispuesta en el artículo 59 de la Ley N031 de 8 de febrero de 1996 impuso la sanción basándose en el procedimiento administrativo, observando los principios que

4

la norma invocada contiene; en especial, las relativas a la

'U

I-.

* I..'.
~'LI

~'LI

I'

7. publicidad y la imparcialidad, toda ella con plena respeto al

'1

derecho de iniciativa y de defensa atorgándosele la oportunidad a la sociedad Cable & Wireless Panama, S.A.

En efecto, con fundamento en el artículo 59 de la Ley N031 de 1996, se recibió la Denuncia que, mediante Nota NOER-

* 1035 de 18 de enero de 2000, interpuso la señora Karyeliz

I Barcasnegras, encargada de Relaciones de PSINet/CW, ante el Ente Regulador de las Servicios P~iblicas, en la cual indicaba que la empresa Cable & Wireless Panama, S.A., habi a utilizada un clara sistema que evita paner en evidencia su respansabilidad ante las diferentes Reclamas que se le presenten, impidienda asf dar un niimera de Reclama y hacer m~s larga el pracesa del misma hacia sus clientes.

La Nata de Queja presentada par la empresa PSINet ilevaba adjunta una Declaraci6n Jurada del sefiar Guillerma I Villegas Dutary, y las resultadas de una Inspecci6n practicada a la empresa Cable & Wireless Panama, S.A., la cual se relaciona con la atenci6n a las Reclamaciones que brinda la empresa concesianaria del servicio de telecomunicaciones a las pravedares de Internet.

Cif+~ndase al procedimiento dispuesto en el arUculo 59 de la Ley N031 de 1996 se pracedi6 a aprehenderse el .IIIi

~ji canacimienta de la Queja en referencia y se design6 a la Camisianada Sustanciadara quien realiz6 las diligencias de

I? investigaci6n, arden6 y practic6 una serie de pruebas y actuaciones para el esclarecimienta de las hechas para su defensa. La anterior se carrabara en el cantenida de la

, .

'4

...*I -*

It

S.
~ V

~IJ

t*~4* /~

I Resaluci6n N0J.D.-2707 de 4 de abril de 2001, expedida par el i Ente Regulador de las Servicios Ptiblicas.

Luego de practicadas las diligencias relativas al
I esclarecimiento de las hechas investigadas, el día ocho (8)
.9

El día ocho de agosto de 2000 se formuló un Pliego de Cargos a la empresa
Cable & Wireless Panama, S.A., como supuesta infractora de la
disposición contenida en el numeral 10, del artículo 56 de la
Ley N031 de 1996, que a mayor abundamiento citamos:

"Artículo 56. Constituyen infracciones
en materia de telecomunicaciones:

1...

10. El incumplimiento de las normas
vigentes en materia de
telecomunicaciones.

11..."

En el Pliego de Cargos se puso de manifiesto que el
artículo 56 citado se considera infringido por la sociedad
Cable & Wireless Panama, S.A. de conformidad con la
Resolución N0JD-1060 de 16 de octubre de 1998, concretamente
porque la misma establece:

"ORDENAR a CABLE & WIRELESS PANAMA,
S.A., que a partir del primero (1) de
enero de 1999, cuando un cliente
presente una reclamación acerca de
cualquier aspecto del servicio
telefónico que brinda esta empresa,
sin tener en cuenta el costo a la
manera como presente su reclamación,
CABLE & WIRELESS PANAMA, S.A., deberá
proporcionar un número de
identificación, de manera que el
cliente, CABLE & WIRELESS PANAMA,
S.A., a el Ente Regulador de las
Servicios Públicos, puedan darle
seguimiento a la reclamación
presentada." (Las negritas son de la
Procuraduría de la Administración)

'A

.1

*1,

10

'4

49.

*

El Ente Regulador de los Servicios Públicos, aplicando
.q-

el procedimiento establecido en el artículo 59 de la Ley N031

~*

*

-
* de 1996, procedió a notificar el Pliego de Cargas formulada a
*

I-,, ,
* la empresa Cable & Wireless Panamá, S.A. a la Apoderada
* , A'

*

General de la empresa, Licda. Marta de Bermúdez, el día 16 de
.4,-.'

agosto de 2000; y por medio de su apoderada legal, la hoy
demandante dio contestación a las cargas formuladas, en la
forma como se explica en la Resolución N0JD-2707 de 4 de

"4

abril de 2001.

. -

Aunada a la anterior, a la sociedad Cable & Wireless
* Panamá, S.A. se le dio oportunidad para que, a través de su
abogada, presentara junta con su escritura de contestación al
Pliego de Cargas, una serie de pruebas documentales y
testimoniales, las cuales fueran admitidas mediante
providencia calendarada 7 de septiembre de 2000 del Ente
Regulador de los Servicios Públicos, y se acordó la apertura
de un período probatorio en el que se practicarán las pruebas
admitidas.

Vencido el período de Pruebas, el Apoderado Legal de la
empresa Cable & Wireless Panamá, S.A., presentó el 3 de
octubre de 2000, y en tiempo oportuno su escritura de alegatos.
4,7.

Finalmente, se adaptó la sanción impuesta a la sociedad
911
7%
4'

- Cable & Wireless Panamá, S.A., misma que se fundamentó en las
* I,
pruebas hechas.

II

Un recorrido paso a paso de lo acaecido en la etapa
gubernativa demuestra que el Ente Regulador de los Servicios

I'

I

*

'1

.1

*.Jt

1'

11

4.,,

*1

U

Públicos se ciii6 estricta.mente al procedimiento establecido

I en el articulo 59 de la Ley N031 de 1996 invocado por la

I

sociedad demandante.

t4~ .4,

Par consiguiente, se abserva can claridad que las aseveraciones de la recurrente carecen de tada sustenta

* juridica.

En cuanto a la supuesta infracci6n del articulo 47 de la Ley N038 de 2000, cabe acatar que la sociedad Cable & Wireless Panama plante6 su defensa en la etapa surtida en el ~mbito administrativa, cama en la Cantenciasa Administrativa,

1 en el cumplimenta del perfada de atenci6n de las - -,

Reclamaciones de las clientes, elementa 6ste distinta al esgrimida en la Queja presentada par la sociedad PSINet, mis ma que se centra en sefialar que la sociedad concesionaria de las servicios de telecomunicaciones na le asign6 el nilimera

* de identificaci6n, tal cama la exige la norma correspondiente.

I

En el pracesa surtida en la via gubernativa, se demastr6 que la empresa Cable & Wireless Panama, S.A., mantiene un

Ie~

Departamenta que atiende las Reclamaciones presentadas por los Carparativas a Carrier, al cual denaminan "Gerencia de Carriers Nacionales", clasificaci6n ~sta que abedece a las necesidades especificas que cada sector requiere.

Ii

Se abserv6, adem~s, que una vez es presentada la

A Reclamación par el Praveedar de Internet (Carrier) al .7.

41~ ~2 Ejecutiva de Ventas, óste la remite a la Gerencia de Saparte .7.

'I *

'4 ..

~il~i~d

.4. "-.9

1-

12

47.

Post Venta, dande es analizada par un Oficial, para posteriormente ser registrada en el CIS, para investigación a aplicación del ajuste, y es en este momento donde se asigna un número a la Reclamación.

El análisis de la Reclamación con su número es enviada por la Gerencia de Saparte Past Venta al Ejecutiva de Ventas, a fin de que sea óste, quien le camunique al Praveedar de Internet (Carrier) las resultados del misma; la respuesta se le brinda al Praveedar de Internet (Carrier) , par media de .4

I correa electrónica, de carta a verbalmente en las reuniones de trabaja. El número de Reclamación se asigna en un término maxima de veinticuatro (24) horas, una vez la Reclamación es recibida por el Ejecutivo de Ventas.

En consecuencia, la empresa Cable & Wireless Panama, S.A., na est~ cumpliendo con el contenido de la Resolución No. JD-1060 de 16 de octubre de 1998, al na proporcionar de manera inmediata el número de Reclamación al cliente.

El Ente Regulador de las Servicios piblicas señala que el sistema utilizada par la empresa Cable & Wireless Panama

'47.

S.A., para atender las Reclamaciones de los clientes comerciales, no es ni clara ni simple, y se aparta del fin

IA

primordial de la Resolución JD-1060 de 16 de octubre de 1998,

.9

que es optimizar y agilizar las Reclamaciones.

La entidad demandada insiste al plantear que la empresa
5U

Cable & Wireless Panama S.A., no ha presentado razones de
41~

pesa, sobre las causas por las que no asigna de manera

4

47,*

I,

13

*, 7

.44

I

inmediata, es decir, al momento de recibir la Reclamación, el

4 número de Reclamación en cada una de las casas.

I

Señala, además, ha quedado demostrada que el número de
I
I Reclamación asignada por la empresa Cable & Wireless Panama S.A.,
I
I no se preparatoria antes de veinticuatro (24) horas de
- presentada la Reclamación; lo que implica un detrimento del
derecho que tienen todas y cada una de las usuarias de los
servicios de telecomunicaciones de Cable & Wireless Panama
S.A., de recibir un servicio y trato igualitario, expedito a
través de un sistema ágil y efectivo; lo que trae como
I consecuencia la sanción aplicada.

Es evidente que la asignación del número de
identificación es importante para que el usuario tenga una
constancia de la presentación de la misiva contentiva de la
Queja y, además, una prueba del tiempo que invierte la
concesionaria del servicio de telecomunicaciones en atenderla,

''4

tramitarla y darle la respuesta correspondiente.

Ella nos lleva a afirmar que no se transgrede de forma
- alguna el artículo 47 de la Ley N038 de 2000.

Antes de finalizar, es importante resaltar que el

* 'ii

articula 59 de la Ley N031 de 1996, en su numeral 9, es clara al señalar que el Ente Regulador podrá, a solicitud de parte afectada, suspender los efectos de la orden emitida con base

JI

en este numeral, siempre y cuando el afectado consigne la

7'

caución que, a juicio del Ente Regulador, sea necesaria para responder por los daños que pueda causar el acto objeto del

.4

;*[4

7 4k

A

*

I.

7

14

'I.

procedimiento sancionador, mientras se agote la vía gubernativa; y que para interponer el recurso contencioso-administrativo contra la decisión adoptada por el Ente

1..' -4

Regulador, basada en este artículo, el interesado deberá acompañar, si fuere el caso, prueba de haber cumplido con la suspensión prevista en el numeral 9, situación ésta que no se evidencia en el expediente judicial, por la que podrá significar la invalidez de la Resolución que acage el libelo de la demanda propuesta por el Licda. José Bal, en representación de Cable & Wireless Panama, S.A., para que se declare nula, por ilegal, la Resolución N0J.D.-2707 de 4 de

** * 'U

abril de 2001, expedida por el Ente Regulador de las Servicios Públicos, el acta confirmatoria y para que se hagan otras declaraciones.

- .9

Observamos que el abogado de la sociedad Cable & Wireless Panama, S.A., a través de una solicitud especial,

pide a la Hanarable Magistrada Presidenta de la Sala Tercera de la Carte Suprema de Justicia, can fundamenta en el articula 73 de la Ley N0135 de 1943, la suspensi6n provisional de los efectos del acto impugnado, con el fin de

"
9

I - 4

evitar perjuicios irreparables a su representada.

I

Consideramas que esta petici6n se asemeja al requisita

'I

contenida en el numeral 9 del articula 59 de la Ley N031 de 1996 para pader acceder a la jurisdicci6n de lo Cantenciosa ~rj. I"

Administrativa; sin embargo, na cantempla la cauci6n que debe 1-

realizar la recurrente, par la que ~sta es una decisi6n que

'4

7.

15

7.?

debe ser examinada par las Hanarables Magistradas de la Sala Tercera.

.4

42

Par tada la expuesta, salicitamas respetuasamente a las I-, . -

Honorables Magistradas que canfarman la Sala Tercera, de la 4 Contenciasa Administrativa, se sirvan desestimar las I pretensianes de la demanda porque las mismas carecen de * -

sustenta jurfdica, tal cama se ha demastrada en el an~lisis ~consignada en la presente Vista Fiscal.

*

Pruebas:

Tachamas la prueba documental visible de faja 25 a faja 33 del expediente que contiene la demanda, par tratarse de una fatacapia simple, que na cumple can las presupuestas

procesales contenidas en el artículo 820 del Código Judicial.

Derecho:

Negamos el invocado por la sociedad demandante.

I"

De la Señora Magistrada Presidenta,

I

Ucda. AP, ~- P~n4er~r~gro do FIet~her
'NW

Procugz~?a uc ga

Licda. Alma Montenegro de Fletcher
Procuradora de la Administración

I

- I j

AMdeF/5/bdec

Ii

Licda. Victor L. Benavides P.
Secretaria General

t I

IA'

- . - 44

*1

'I

'.!'

.9
