

Ciudadanos:

**PRESIDENTA Y DEMÁS MAGISTRADAS Y MAGISTRADOS DE LA SALA CONSTITUCIONAL DEL TRIBUNAL SUPREMO DE JUSTICIA.**

Su Despacho.

La ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS ELÉCTRICOS DE VENEZUELA (ASUSELECTRIC DE VENEZUELA) Asociación Civil sin fines de lucro con domicilio en la Ciudad de Maracay, Estado Aragua, debidamente registrada en la Oficina de Registro Civil del Registro Principal del Estado Aragua, bajo el N° 14, folios 55-59, tomo 4º, Protocolo 1º, Trimestre 2º del 12 de mayo de 2003, modificados sus estatutos en fecha 31 de enero del 2008, quedando registrados en la Oficina de Registro Civil del Registro Principal del Estado Aragua, bajo el N° 08, folios 24-30, tomo 2º, Protocolo 1º, inscrita en la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, CONATEL y en el Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario, INDECU, de conformidad con la Ley que lo rige, miembro de la FEDERACIÓN VENEZOLANA DE ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS (FEVACU), representada en este acto, conforme al artículo 13 de sus estatutos, por su presidente GIORGIO DI MURO DI NUNNO, venezolano y titular de la cédula de identidad N° 13.454.656, quien actúa en nombre propio, en nombre de los intereses colectivos de sus asociados y en nombre de los intereses difusos de los ciudadanos y ciudadanas de la República Bolivariana de Venezuela, debidamente asistido en este acto por la abogada CONNY GARCIA, venezolana, titular de la cédula de identidad N° 6.886.425, abogada en ejercicio, inscrita en el Inpreabogado bajo el N° 49.522 y por ante el Tribunal Supremo de Justicia (antes Corte Suprema de

Justicia) bajo el N° 4359, ante ustedes, con el debido respeto, ocurre, con el objeto de incoar **demanda por intereses difusos y colectivos** contra **TELCEL C.A. (Telefónica Movistar Venezuela) y Telefónica Móviles, S.A** de conformidad con lo establecido en el artículo 26 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, invocando los intereses colectivos de sus asociados y los difusos de los Usuarios y Consumidores de los Servicios de Telefonía Fija y Móvil ofertados por la empresa **Movistar**, en virtud de los hechos y con el fundamento de derecho que en el desarrollo de esta demanda se determina:

### **DE LA ASOCIACIÓN ACCIONANTE.**

La identificada Asociación Civil sin fines de lucro denominada ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS ELÉCTRICOS DE VENEZUELA (**ASUSELECTRIC DE VENEZUELA**) tal como enuncia sus Estatutos Sociales, nace con el siguiente objeto:

*“La organización, educación, defensa, divulgación, actuación social, jurídica y administrativa de los ciudadanos usuarios de los servicios eléctricos y de otros servicios públicos tales como aseo urbano domiciliario, **telefonía móvil o celular, rural y fija**, agua potable y servidas, gas doméstico e industrial, servicios educativos, servicios médicos clínicos y hospitalarios, servicios de policía y vigilancia, servicios registrales y notariales así como servicios de televisión por cable, correos públicos y privados y otros similares que se presten o consuman en cualquier parte del territorio nacional.”*

### **DE LAS AGRAVIANTES**

Sociedad mercantil **Telcel, C.A, (Telcel BellSouth, ahora Movistar)** inscrita en el Registro Mercantil Segundo de la Circunscripción Judicial del entonces Distrito Federal y Estado Miranda, en fecha 07.05.1991, bajo el número 16, tomo 67-A-Sgdo, con domicilio en la ciudad de Caracas y, **Telefónica Móviles, S.A, (Telefónica)** domiciliada en Madrid, España, calle Goya, No. 24, constituida mediante escritura otorgada ante el Notario que fue de Madrid, Don José Antonio Escartin Ipiens, el día 24.02. 2000, bajo el número 582 de protocolo, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, en el tomo 14.387, libro 0, folio 155, sección 8, hoja N° M-246.786, inscripción 1ª.

## **DE LOS HECHOS**

La ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS ELÉCTRICOS DE VENEZUELA (**ASUSELECTRIC DE VENEZUELA**), es una Asociación Civil que cuenta dentro de sus afiliados con un grupo de personas usuarias del Servicio de Telecomunicaciones ofertados por la empresa **MOVISTAR**, quienes no se encuentran satisfechos por la calidad de los equipos, el servicio postventa, trato recibido en los centros de servicio y agentes autorizados, calidad del servicio de telecomunicaciones, facturaciones excesivas, diferencias excesivas en las tarifas pospago y prepago y diversas situaciones relacionadas con el servicio de telefonía móvil y fija enmarcadas como oferta engañosa, que lesionan los derechos de los usuarios de este servicio.

**Telefónica** es una de las principales empresas de telecomunicaciones del mundo. Con presencia en 23 países, más de 212 millones de clientes y 233.000 empleados, dedica más de 4.300 millones de euros a la innovación tecnológica y ha destinado 50 millones de euros en proyectos de acción social.

La anterior descripción de la empresa matriz, Telefónica Móviles S.A y su filial Telefónica Movistar de Venezuela (Telcel C.A.) difícilmente pueda corresponder con la prestación del servicio de telefonía celular que oferta Movistar en Venezuela.

Con la entrada de **Telefónica** en Venezuela (la empresa española que compro todas las acciones de **Telcel Bellsouth** el año 2004) se dio a conocer la imagen de **MOVISTAR**, imagen atractiva y orientada al futuro que deja atrás a todos los competidores de las operadoras de **Telefónica**, siendo una marca impactante, atractiva e inspiradora, que ayuda y contribuye a la captación y la retención de clientes.

En Venezuela, **Telefónica Movistar** presta servicios de telecomunicaciones a más de 10 millones de clientes, trabaja con cerca de 2.300 empleados y contribuye al progreso de más de 1.200 proveedores. En la actualidad, cuenta con más de 940 celdas de tecnologías GSM y CDMA, 21 nodos de acceso GSM y 17 centrales para CDMA, brindando cobertura a 94% de la población; todo esto sustentado sobre una red de transmisión compuesta por 1.194 enlaces y más de 1.127 Km. de fibra óptica.

Todo el esfuerzo lo ha destinado Movistar a la captación de usuarios y no al mejoramiento y actualización de la tecnología y calidad del servicio de telefonía, lo que se traduce en congestión de las comunicaciones y deficiente prestación del servicio.

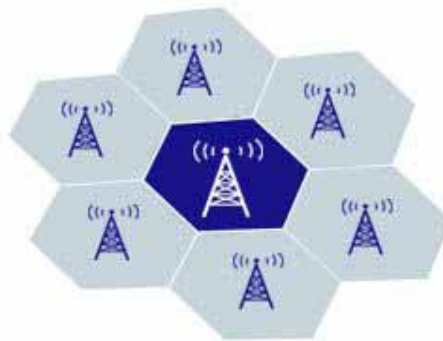
Para mejor comprensión de los hechos que consideramos lesionan los derechos de los usuarios del servicio de telecomunicaciones ofertado por Movistar, debemos comenzar por explicar el funcionamiento básico del sistema.

**¿Cómo funciona un teléfono móvil?** Un teléfono móvil es un verdadero misterio para la mayoría de las personas. En verdad, un teléfono móvil no es realmente un teléfono, pero sí un aparato de radio transmisión, la gran diferencia reside en que el radio transmisor usa apenas una frecuencia para hablar y para escuchar, lo que lleva a que cuando alguien está hablando del otro lado solo se puede escuchar y viceversa, y un teléfono móvil utiliza dos frecuencias diferentes: una para hablar y otra para escuchar, permitiendo una conversación normal.

Las personas usaban radioteléfonos que transmitían para una antena central en cada ciudad con 25 canales disponibles. Una antena aislada de esta manera exigía un transmisor potente, o suficiente para transmitir a 60 o 80 kilómetros. Todo esto significaba que no todos podían usar radioteléfonos: no sólo era caro, simplemente no existían frecuencias suficientes.

En las décadas de 70 y 80 fue inventado el sistema de células, las ciudades fueron divididas en espacios más reducidos, círculos de

transmisión llamados células, lo que permitía el uso extensivo de las frecuencias en todas las ciudades, sin problemas, a través de la reutilización. **¿Cómo se procesa esto?** La operadora reparte el área en varios espacios, en varias células, normalmente hexagonales (forma geométrica que permite ocupar todo el espacio), como en un juego de tablero, creando una inmensa red de hexágonos.



En cada hexágono existe una estación base transmisora, una simple antena. Cada célula consigue utilizar varias decenas de canales, lo que da la posibilidad que varias decenas de personas se comuniquen simultáneamente en cada célula. Cuando una persona se mueve de una célula para otra, pasa a utilizar la frecuencia de la nueva célula, dejando libre la célula anterior para ser usada por otra persona. Como las distancias de transmisión no son muy grandes, los teléfonos móviles pueden transmitir con poca energía, con pequeñas baterías que permiten un tamaño y un peso reducido. Son, por tanto, las células, que tornan posibles los teléfonos móviles como los conocemos hoy, por ello la expresión: teléfonos celulares.

Cuando el teléfono es encendido, transmite un pedido de registro, a partir de ahí, la red se mantendrá en contacto y tendrá siempre presente en que

célula está el teléfono móvil y no tendrá problemas en encontrarlo en caso de recibir una llamada.

Una vez explicado en forma sencilla, sin mayores detalles técnicos el funcionamiento del sistema de telefonía celular, a continuación detallamos las situaciones lesivas de los derechos de los usuarios.

### **OFERTA ENGAÑOSA**

Los equipos telefónicos ofertados por la empresa no pueden usarse al cien por ciento (100 %) de las bondades explicadas en las promociones, y esta situación no es atribuible a la inexperiencia o impericia en el manejo de los mismos por los usuarios que lo adquieren, toda vez que resulta de la incompatibilidad de las supuestas bondades del equipo, con la tecnología y capacidad de la empresa prestataria del servicio; obligando en no pocas oportunidades al usuario a suscribir contrato con otras empresas del grupo Telcel C.A., como Mi Punto.com, para poder tener acceso a funciones que incluye el equipo de teléfono pero no se puede acceder a ellas, como las fotografías guardadas en el teléfono y poder disponer de acceso al servicio de correos electrónicos.

Los equipos son reempacados por Telcel C.A., y ofertados por separado a los usuarios, vendiendo por separado los componentes que vienen en los empaques de origen, originando un gasto excesivo a los usuarios y una ganancia desproporcionada a la empresa.

Los equipos ofertados por la empresa carecen de repuestos, son de dudosa calidad, el manejo que de ellos se hace conlleva a daños ocultos

que son trasladados al usuario que los adquiere y que al hacer uso de la garantía, deben esperar un tiempo de reparación “incierto” y en algunos caso “infinito”, toda vez que a falta de repuestos para la reparación, la empresa se niega al cambio del teléfono, lesionando los derechos de los usuarios por incumplimiento de la garantía de ley.

Los planes tarifarios de difícil interpretación inducen al error manifiesto del usuario, terminando por adquirir el plan tarifario que sugiere el vendedor, o lo que es peor aun, el plan que por mandato de la empresa esta obligado a suscribir el usuario al comprar ese equipo en especial, por cuanto ambos, equipo y plan tarifario, vienen condicionados en la oferta de venta.

Las promociones sobre conectividad, cobertura y calidad del sistema de telefonía celular de **Movistar**, desplegadas en Prensa, Radio y Televisión, no pasan de ser lo que describe la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario como “**Oferta o Publicidad Engañosa**” toda vez que el malestar entre los usuarios del servicio ofertado por Telcel C.A. así lo demuestra con las quejas y reclamos que son del dominio publico.

## **CALIDAD DE LOS EQUIPOS OFERTADOS**

Dispone la Ley Orgánica de Telecomunicaciones sobre la Homologación y Certificación de Equipos de Telecomunicaciones, lo siguiente:

*Artículo 141.- Los equipos de telecomunicaciones están sujetos a homologación y certificación, con el objeto de garantizar la integridad y calidad de las redes de telecomunicaciones, del espectro radioeléctrico y la seguridad de los usuarios, operadores y terceros. Los equipos importados que hayan sido homologados o certificados por un ente u organismo reconocido internacionalmente, a juicio de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, no se les exigirá ser homologados o certificados nuevamente en Venezuela. A tal efecto la Comisión Nacional de*

*Telecomunicaciones llevará un registro público de los entes u organismos nacionales o extranjeros recomendados para la certificación y homologación de equipos de telecomunicaciones.*

Ahora bien, de acuerdo al diccionario **homologar** se define como: equiparar, verificar, aprobar, afirmar, constatar, comprobar, registrar, confirmar, ratificar, corroborar, normalizar, convalidar; y **certificar** como: afirmar la verdad de algo, asegurar algo por documento público.

No dudamos del papel desempeñado por CONATEL, como órgano regulador del estado en materia de Telecomunicaciones en verificar que los equipos que ingresen o se fabriquen en el país, mantengan la integridad y seguridad de las redes de telecomunicaciones, del espectro radioeléctrico y la seguridad de los usuarios, operadores y terceros, pero tenemos la firme convicción que la dudosa calidad de los equipos ofertados por **Telcel C.A.** lesionan los derechos de los usuarios del servicio; las largas colas que se observan día a día en los **Centros de Servicios Movistar** solicitando la reparación o cambio de los mismos y las innumerables quejas recibidas en la Asociación, las cuales han sido procesadas ante el Indecu, dan cuenta de ello.

### **SERVICIO POST-VENTA y CENTRO DE SERVICIO AUTORIZADO**

El servicio post venta prestado por la empresa Movistar es violatorio de los derechos del usuario; largas colas, tiempo “impreciso” de reparación, incertidumbre en el resultado del reclamo, mala atención al usuario en los **Centros de Servicios Movistar**, negativa al reemplazo de los equipos de mala calidad.

Los **Centros de Servicios Movistar** se rigen por “**Reglas Internas**” contrarias al Ordenamiento Jurídico Venezolano, las mismas no son conocidas por los usuarios, toda vez que carecen de la debida publicidad. Entre las que más afectan al usuario esta la falta de reposición de equipos bajo criterios unilaterales de la empresa y que por regla general tiene que la culpa del daño o la falla presentada por el equipo es del usuario, y es éste el que debe probar que no hizo uso indebido del equipo. La garantía, salvo que hayas adquirido el “**seguro de teléfono**” y éste se encuentre activo según criterio unilateral de la empresa, rara vez aplica y por lo general el usuario pierde el equipo. En los casos que aceptan la vigencia de la garantía por el “**seguro de teléfono**” obligan al usuario al pago de una diferencia con respecto al equipo asegurado, y como lo que se asegura es el equipo y no el costo del equipo, este cobro resulta a todas luces ilegal, adicionando a esta ilegalidad que **Movistar** actúa como empresa de seguro, sin la debida autorización de la Superintendencia de Seguros, violando el Ordenamiento Jurídico Nacional.

El **Centro de Servicio Autorizado** termina siendo un Punto de Reenvío a los Centros de Servicios de cada uno de los fabricantes de los equipos, quienes bajo el falso supuesto de no tener obligaciones con el usuario, cobran por su servicio de reparación estando el equipo bajo garantía, aunado al maltrato recibido en dichos centros de servicios y el “impreciso” tiempo de respuesta.

## **CALIDAD DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES**

Una de las quejas que con más frecuencia se escucha, es lo difícil que resulta establecer comunicación con equipos de otros prestadores de

servicios de telecomunicaciones, parece que existiera un bloqueo hacia esas conexiones originado por el mismo sistema, con la supuesta intención de formar en el usuario una falsa creencia de la superioridad de conexión del sistema y de los equipos **Movistar**.

Igual ocurre entre equipos **Movistar**; **CDMA** y **GSM** tecnologías ofertadas por la empresa que tienen diferencias que hacen difícil la comunicación entre equipos de ambas tecnologías, y entre equipos de la misma tecnología, toda vez que se han preocupado más por la captación de clientes que por la mejora y actualización de los equipos de transmisión para adaptarlos a las exigencias del incremento del número de usuarios y nuevas tecnologías presentes en los equipos de teléfonos por ellos ofertados.

La red **GSM** de reciente introducción por **Movistar** en Venezuela no cumple con los parámetros de calidad, la conexión con estos equipos es difícil, la versatilidad posible en estos equipos se ve disminuida por la ausencia de actualización de los equipos base para incrementar la velocidad y calidad de la transmisión y procesamiento de la información.

### **FACTURACIONES EXCESIVAS**

El costo de la llamada en los equipos **CDMA** comienza desde el momento de inicio de la misma y su facturación no es confiable, toda vez que se cobra el tiempo antes de verificarse la conexión y el minuto de llamada es de un máximo de cuarenta y cinco segundos, agregando al cobro del servicio un minuto de llamada por cada cuatro minutos en el aire.

Los planes ofertados en segundos, realmente son cobrados en minutos aplicando lo antes explicado y tomando fracciones como valores enteros, es decir que una llamada de cuarenta y cinco segundos (45´´) es tomada como una llamada de un minuto (1´).

En los servicios prepago se desconoce el tiempo y número de llamadas realizadas, toda vez que no existe facturación por ese servicio, colocando en desventaja al usuario y haciéndolo susceptible a cobros indebidos por parte de la empresa **Movistar**.

## **CONTRATO DE SERVICIO**

El contrato de suscripción del servicio de telefonía celular ofertado por **Movistar** no está disponible ni en físico ni en formato digital en la página Web de la empresa para la revisión previa por el usuario.

El formato impreso que hacen firmar al momento de adquirir una línea, sin previa revisión por parte del usuario, y del cual no queda copia para el usuario, está redactado en letras de un tamaño inferior al establecido en la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario, en el capítulo referido a los contratos de adhesión.

## **SERVICIO y TARJETAS PREPAGO**

El suscriptor del servicio prepago de **Movistar** no es titular del número de teléfono asignado al equipo, si eventualmente éste es extraviado, hurtado o deja de funcionar por fallas del equipo, no hay posibilidad alguna de mantener el mismo número, toda vez que es asignado solo a ese equipo y

es intransferible. El pago que el usuario hace por la línea, es decir la compra del número telefónico, no le da la titularidad ni la propiedad del número; si ocurre uno de los eventos mencionados o solo decide hacer un cambio de operador de telefonía celular, pierde el número de teléfono, contacto con sus relaciones personales y de trabajo. El pago que el usuario realiza no es reembolsable, no genera intereses a favor del usuario y simplemente la empresa se apropia de esta cantidad. La venta de las tarjetas prepago se hace sin entregar factura que identifique el número de la tarjeta, limitando la posibilidad de reclamo ante el vendedor, quienes a su vez remiten al usuario directamente a la empresa **Movistar**, resultando el reclamo aparte de engorroso, generalmente improcedente bajo el argumento sin prueba sobre ello, de haber consumido el usuario que reclama, la totalidad del monto de la tarjeta.

El uso de la tarjeta no queda registrado en documento alguno, el usuario no tiene acceso a la facturación de su servicio de teléfono, desconoce el número de llamadas realizadas, el tiempo de cada llamada y el costo de cada una de las llamadas realizadas.

El servicio es interrumpido al consumirse el saldo de la tarjeta prepago o si el mismo es insuficiente al momento de la fecha de corte, quedando a favor de la empresa el saldo no consumido para la fecha de corte, no contempla tiempo de gracia ni notificación previa de suspensión del servicio, afectando no solo la realización de llamadas por falta de saldo, lo que a todas luces resultaría lógico, sino que afecta la recepción de llamadas perjudicando los derechos de los usuarios que intentan comunicarse con ese número de teléfono, situación que resulta coercitiva e ilegal, obligando al usuario a mantener siempre un saldo a favor de la empresa; realizan falsos créditos, consumiendo parte o la totalidad de los saldos de las

nuevas tarjetas prepago sin la posibilidad de verificar los supuestos consumos realizados con esos créditos otorgados sin solicitud y autorización expresa del usuario, lo que pudiese considerarse una supuesta apropiación indebida o en su defecto un enriquecimiento sin causa.

## **TARIFAS POSTPAGO y PREPAGO**

Como se explico al principio de este capitulo, el sistema de telefonía celular no discrimina al momento de procesar una llamada desde un teléfono celular si éste tiene tarifa prepago o postpago, la identificación del equipo según el numero asignado por la empresa y el seguimiento que el sistema hace del desplazamiento de ese equipo, no representa para el sistema diferencia alguna que haga mas engorroso o pesado identificar un equipo con tarifa prepago de un equipo con tarifa postpago.

Al momento de suscribir el contrato de servicio, ambas tarifas son tratadas por igual, los contratos con todos sus defectos son iguales para ambos tipos de tarifas, los requisitos los mismos, la diferencia estriba en la forma de pago. En el servicio postpago, es requisito la domiciliación del pago a la tarjeta de crédito, así encontramos en la página Web de **Movistar**, lo siguiente:

### ***Planes Postpago***

*Escoja el plan postpago de su preferencia y domicilie sus consumos a su tarjeta de crédito (monto límite mínimo de la tarjeta Bs.F 500,00/Bs.500.000,00).*

En el servicio prepago, el requisito es la compra de la tarjeta y según la página Web de **Movistar**:

### **Planes Prepago**

#### **Telpago plus/ telefonía celular**

*El sistema prepago ofrece varias formas de afiliación para el servicio de telefonía celular, a fin de que usted escoja la que le brinde mayor productividad en comunicación*

**Telpago I:** *Con Telpago I usted cancela una renta básica mensual y puede disfrutar de la tarifa más económica del minuto de prepago. También tiene la posibilidad de afiliarse a todos nuestros planes Habla Pegado y el Plan Horas Extras Digitales.*

**Telpago II:** *Sin renta básica mensual, usted puede disfrutar de todas las ventajas que le ofrece movistar y disponer de algunos servicios de valor agregado como Mensajes de texto, Mejor Dilo, Secretaria Virtual, Telsafe, Buzón de mensajes e Internet Móvil.*

#### **Telpago plus/ condiciones**

- *Su número telefónico será cancelado si el saldo de su tarjeta permanece en cero por más de 360 días. Pasado este lapso, usted deberá cancelar la tarifa correspondiente a la reactivación del servicio.*
- *Adquiera sus tarjetas Telpago Plus en los lugares debidamente identificados. **Movistar** no se hace responsable por tarjetas adquiridas en otros sitios.*
- *Las tarjetas Telpago vienen envueltas y selladas. No las acepte si el sello está roto.*
- *Al adquirir su Telpago Plus, usted está aceptando las normas antes descritas.*

#### **Telpago plus/ recargas**

**Movistar** le ofrece varias alternativas para reponer el saldo de su prepago a través del servicio Recarga Telpago.

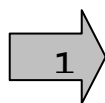
- *Desde Internet*
- *Desde su banco*
- *Desde puntos de venta*

El numeral 1 del artículo 12 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, dispone como derecho de los usuarios, el acceder en condiciones de igualdad a todos los servicios de telecomunicaciones y a recibir un servicio eficiente, de calidad e ininterrumpido, salvo las limitaciones derivadas de la capacidad de dichos servicios.

De la revisión de las tarifas en los planes postpago y prepago de **Movistar** encontramos que el servicio de llamadas en el plan prepago tiene un costo cincuenta por ciento (50%) en promedio superior al costo de la llamada en el plan postpago.

Así conseguimos en la complejidad de ofertas de tarifas prepago en la página Web, lo siguiente:

**Telpago Plus**



Planes en Minutos con Telpago Plus	Renta Básica Bs.F. (Bs. )	Minutos Libres	Minuto Normal Bs.F. (Bs. )	Minuto Reducido Bs.F. (Bs. )	Minuto Rumero Bs.F. (Bs. )
Telpago I	60,00 (60.000)	0	1,03932 (1.039,32)	0,69033 (690,33)	0,69033 (690,33)
Telpago II	0,00 (0,00)	0	0,87600 (876)	0,51700 (517)	0,51700 (517)

Los precios aplican sólo para llamadas de **movistar a movistar**.

Para el caso del servicio postpago, lo siguiente:

**Planes Postpago**

**2** →

Planes Postpago	Renta Básica Bs.F. (Bs. )	Minutos Libres	Otras Operadoras	Mensajes de Texto Incluidos	Minutos Larga Distancia Internacional Incluidos
100	55,00 (55.000)	100	20	40	0
160	80,00 (80.000)	160	25	50	5
280	110,00 (110.000)	280	40	75	10
400	140,00 (140.000)	400	50	100	15

**3** →

Planes Postpago	Valor Minuto Adicional Normal (2) Bs.F. (Bs. )	Valor Minuto Adicional Reducido (3) Bs.F. (Bs. )	Valor Minuto Adicional Rumero (4) Bs.F. (Bs. )	Valor Mensaje Adicional Normal Bs.F. (Bs. )	Valor Mensaje Adicional Reducido Bs.F. (Bs. )
100	0,52588 (525,88)	0,39441 (394,41)	0,39441 (394,41)	0,15300 (153)	0,15300 (153)
160	0,47807 (478,07)	0,35855 (358,55)	0,35855 (358,55)	0,15300 (153)	0,15300 (153)
280	0,38246 (382,46)	0,28684 (286,84)	0,28684 (286,84)	0,15300 (153)	0,15300 (153)
400	0,33465 (334,65)	0,25099 (250,99)	0,25099 (250,99)	0,15300 (153)	0,15300 (153)

Dada la complejidad de tarifas ofertadas por **Movistar** y las distintas modalidades posibles entre ellas, colocamos como ejemplo solo las anteriores por la similitud entre ellas y por llevar originalmente expresados los costos en cada una de ellas, de lo cual se evidencia por ejemplo que la contratación de un servicio (2) *postpago 100* con renta básica de cincuenta y cinco bolívares fuertes (BsF 55,00) y cien (100) minutos libres de **Movistar a Movistar** tiene un costo por minuto de cuarenta y cinco céntimos de bolívar fuerte (Bs.F 0,45) y el minuto adicional (3) de cincuenta y dos céntimos de bolívares fuertes (Bs.F 0,52); mientras que en el servicio

prepago **Movistar a Movistar** tenemos que la tarifa (1) *tel pago l* con renta básica de sesenta bolívares fuertes (Bs.F 60,00) sin minutos libres y un costo del minuto normal de un bolívar fuerte con cuatro céntimos (Bs.F 1,04) representa el doble del costo por un servicio de menor calidad y cantidad de minutos de llamadas, al no disponer de minutos libres, representa una franca violación de la igualdad consagrada en nuestra Constitución, en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y en disposiciones del ente regulador CONATEL.

Al respecto dispone el numeral 14 del artículo 12 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, como derecho de los usuarios, que se les proporcione protección contra anomalías o abusos cometidos por los prestadores de servicios de telecomunicaciones o por cualquier otra persona que vulnere los derechos establecidos en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, y de acuerdo a lo previsto en el numeral 5 del artículo 37 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, es competencia de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, ofrecer adecuada y oportuna protección a los usuarios y operadores, cuando ello sea necesario.

Como hemos explicado anteriormente, no existe justificación técnica ni operativa que establezca la necesidad por parte de la operadora de cobrar diferencias tan abrumadoras entre el servicio prepago y el postpago; el servicio prepago representa para la empresa un ingreso de dinero anticipado a la prestación del servicio, lo que pudiese generar una ventaja para el usuario en cuanto a posibles beneficios por cancelar el servicio no consumido por adelantado y ocurre el caso contrario, ya que por un servicio de menores condiciones favorables para él, debe cancelar el doble del costo.

Así mismo el numeral 1 del artículo 15 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, dispone como deber de los operadores de servicios de telecomunicaciones respetar los derechos de los usuarios establecidos en la Constitución y en la Ley, a una información adecuada y no engañosa sobre el contenido y características de los productos y servicios que consumen, a la libertad de elección y a un trato equitativo y digno.

Todos estos hechos están produciendo una severa pérdida de la **calidad de vida** de estas personas usuarias del servicio prepago, causando un grave daño a los usuarios del servicio de telefonía celular prestado por la empresa **Movistar**.

## DEL DERECHO

El artículo 26 Constitucional no define que son derechos o intereses colectivos, lo cual llevó igualmente a la Sala Constitucional, en la misma sentencia referida (Caso: Dilia Parra, Defensora del Pueblo), a conceptualizarlos. En tal sentido expresó:

*“Cuando los derechos y garantías constitucionales que garantizan al conglomerado (ciudadanía) en forma general una aceptable calidad de vida (condiciones básicas de existencia), se ven afectados, la calidad de la vida de toda la comunidad o sociedad en sus diversos aspectos se ve desmejorada, y surge en cada miembro de esa comunidad un interés en beneficio de él y de los otros componentes de la sociedad en que tal desmejora no suceda, y en que si ya ocurrió sea reparada. Se está entonces ante un “interés difuso” (que genera derechos), porque se difunde entre todos los individuos de la comunidad, aunque a veces la lesión a la calidad de la vida puede restringirse a grupos de perjudicados individualizables como sectores que sufren como entes sociales, como pueden serlo los habitantes de una misma zona, o los pertenecientes a una misma categoría, o los miembros de gremios profesionales, etc. Sin embargo, los*

*afectados no serán individuos particularizados, sino una totalidad o grupo de personas naturales o jurídicas, ya que los bienes lesionados, no son susceptibles de apropiación exclusiva por un sujeto.*

*...Omisis...*

*Debe en estos casos, existir un vínculo común, así no sea jurídico, entre quien acciona para lograr la aplicación de una norma, y la sociedad y el segmento de ella, que al igual que el accionante (así sea un ente especial para ello), se ven afectados por la acción u omisión de alguien.*

*...Omisis...*

*Pero es esa defensa del bien común afectado, el que hace nacer en los miembros de la sociedad un interés procesal que les permite accionar, a causa de la necesidad de exigir al órgano jurisdiccional que mantenga la calidad de vida, si es que el lesionante se la niega.*

*...Omisis...*

*Esa lesión a la población, que afecta con mayor o menor grado a todo el mundo, que es captado por la sociedad conforme al grado de conciencia del grupo social, es diferente a la lesión que se localiza concretamente en un grupo, determinable como tal, aunque no cuantificado o individualizado, como serían los habitantes de una zona del País, afectados por una construcción ilegal que genera problemas de servicios públicos en la zona. Estos intereses concretos, focalizados, son los colectivos, referidos a un sector poblacional determinado (aunque no cuantificado) e identificable...*

*Lo que si es cierto en ambos casos (difusos y colectivos) es que la lesión la sufre el grupo social por igual, así algunos no se consideren dañados porque consienten en ella, estando esta noción en contraposición a la lesión personal dirigida a un bien jurídico individual...”.*

El artículo 2 de nuestra Carta Magna al establecer los principios constitucionales fundamentales, constituye a Venezuela “...en un Estado democrático social de Derecho y de **Justicia**...” correspondiéndole no solo su valor superior intrínseco, sino elevándolo a Forma de Estado, que como define la Dra. Hildegard Rondon de Sanso en su obra Análisis de la Constitución Venezolana de 1999 , “...es el que tiende a garantizar la justicia por encima de la legalidad formal, lo que le lleva a regular expresamente el principio de tutela judicial efectiva y de acceso a la justicia.”

El texto constitucional vigente establece igualmente los postulados rectores que deben regir la actuación del Estado en el campo económico. Destaca el carácter que se otorga a dicho régimen fundamentándolo en principios de justicia social y cumplimiento de los cometidos y principios contenidos en el Preámbulo de la Constitución, entendemos que el Constituyente quiso resaltar el rol del Estado en la esfera económica al establecer claramente que el régimen en esa materia tenía su fundamento en los principios de justicia social que inspiran, en esencia, la normativa constitucional en su conjunto. Distintas normas constitucionales prevén la intervención del Estado a los fines de dar cumplimiento a los cometidos que inspiran nuestra Carta Magna; sin embargo el Constituyente, conocedor de la historia fiscal de nuestro país, se cuidó de facultar la intervención estatal en lo económico únicamente cuando ésta tenga un sentido de justicia social, eficiencia, productividad, solidaridad y, esencialmente, promueva el desarrollo armónico de la economía nacional.

Corresponde al Estado corregir el daño continuado que se produce al usuario, así el artículo 299 constitucional establece, que el régimen socioeconómico de la República Bolivariana de Venezuela se fundamenta en los principios de *justicia social*, y *solidaridad* entre otros, a los fines de asegurar el desarrollo humano integral y una existencia digna y provechosa para la colectividad, señala dicha norma que el Estado conjuntamente con la iniciativa privada promoverá el desarrollo armónico de la economía nacional con diversos fines entre los que menciona elevar el nivel de vida de la población y fortalecer la soberanía económica del país, garantizando la *seguridad jurídica*, solidez, dinamismo, sustentabilidad, permanencia y *equidad* del crecimiento de la economía, *para garantizar una justa distribución de la riqueza.*

El artículo 257 de nuestra carta fundamental deja clara la preeminencia del **valor fundamental de justicia** sobre el proceso mismo de su administración, cuando pone de lado las formalidades no esenciales, que como en el caso de marras, se trata de proteger derechos humanos colectivos o difusos expresamente instituidos en el artículo 26 de nuestra Constitución, ante los cuales esta Sala Constitucional ha sentado reiterada jurisprudencia con el fin de garantizar la vigencia plena de las instituciones constitucionales que los sustentan.

Así las cosas, el artículo 117 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, remite a la Ley el establecimiento de los mecanismos necesarios para garantizar los derechos a la calidad de bienes y servicios y a la información adecuada sobre los mismos, las normas de control de calidad y cantidad de bienes y servicios, los procedimientos de defensa del público consumidor, el resarcimiento de los daños ocasionados y las sanciones correspondientes por la violación de estos derechos.

**Artículo 117.** *Todas las personas tendrán derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, así como a una información adecuada y no engañosa sobre el contenido y características de los productos y servicios que consumen, a la libertad de elección y a un trato equitativo y digno. La ley establecerá los mecanismos necesarios para garantizar esos derechos, las normas de control de calidad y cantidad de bienes y servicios, los procedimientos de defensa del público consumidor, el resarcimiento de los daños ocasionados y las sanciones correspondientes por la violación de estos derechos.*

Del anterior dispositivo normativo se desprende, igualmente, la garantía de los usuarios del servicio público para disponer de la información adecuada y no engañosa sobre el contenido y características del servicio prestado, siendo una obligación tanto de la empresa especializada en la

comercialización como de la distribución, suministrar la información necesaria a los usuarios del servicio eléctrico.

Dispone la Ley Orgánica de Telecomunicaciones publicada en la Gaceta Oficial de la Republica Bolivariana de Venezuela N° 36.970 de fecha 12 de junio de 2000, lo siguiente:

**ARTICULO 2.-** *Los objetivos generales de esta Ley son:*

*1. Defender los intereses de los usuarios, asegurando su derecho al acceso a los servicios de telecomunicaciones, en adecuadas condiciones de calidad, y salvaguardar, en la prestación de estos, la vigencia de los derechos constitucionales, en particular el del respeto a los derechos al honor, a la intimidad, al secreto en las comunicaciones y el de la protección a la juventud y la infancia. A estos efectos, podrán imponerse obligaciones a los operadores de los servicios para la garantía de estos derechos.*

*.....omissis....*

**ARTICULO 4.-** *Se entiende por telecomunicaciones toda transmisión, emisión o recepción de signos, señales, escritos, imágenes, sonidos o informaciones de cualquier naturaleza, por hilo, radioelectricidad, medios ópticos, u otros medios electromagnéticos afines, inventados o por inventarse. Los reglamentos que desarrollen esta Ley podrán reconocer de manera específica otros medios o modalidades que pudieran surgir en el ámbito de las telecomunicaciones y que se encuadren en los parámetros de esta Ley.*

*.....omissis....*

**ARTICULO 5.-** *El establecimiento o explotación de redes de telecomunicaciones, así como la prestación de servicios de telecomunicaciones se consideran actividades de interés general, para cuyo ejercicio se requerirá la obtención previa de la correspondiente habilitación administrativa y concesión de ser necesaria, en los casos y condiciones que establece la ley, los reglamentos y las Condiciones Generales que al efecto establezca la Comisión Nacional de Telecomunicaciones.*

*En su condición de actividad de interés general y de conformidad con lo que prevean los reglamentos correspondientes, los servicios de telecomunicaciones podrán someterse a parámetros de calidad y metas especiales de cobertura mínima uniforme, así como a la prestación de servicios bajo condiciones preferenciales de acceso y precios a escuelas, universidades, bibliotecas y centros*

asistenciales de carácter público. Así mismo, por su condición de actividad de interés general el contenido de las transmisiones o comunicaciones cursadas a través de los distintos medios de telecomunicaciones podrán someterse a las limitaciones y restricciones que por razones de interés público establezca la Constitución y la ley.

**ARTICULO 12.-** En su condición de usuario de un servicio de telecomunicaciones, toda persona tiene derecho a:

1. **Acceder en condiciones de igualdad a todos los servicios de telecomunicaciones y a recibir un servicio eficiente, de calidad e ininterrumpido, salvo las limitaciones derivadas de la capacidad de dichos servicios;**
2. La privacidad e inviolabilidad de sus telecomunicaciones, salvo en aquellos casos expresamente autorizados por la Constitución o que, por su naturaleza tengan carácter público.
3. Ejercer individual y colectivamente su derecho a la comunicación libre y plural a través del disfrute de adecuadas condiciones para fundar medios de radiodifusión sonora y televisión abierta comunitarias de servicio público sin fines de lucro, de conformidad con la ley.
4. **Que se le facturen oportuna y detalladamente la totalidad de los cargos por los servicios que recibe, evitando incurrir en facturación errónea, tardía, o no justificada, salvo en los casos de servicios prepagados, de conformidad con el reglamento de esta Ley, que dicha facturación sea expresada en términos fácilmente comprensibles y a recibir oportunamente dicha facturación;**
5. Disponer de un servicio gratuito de llamadas de emergencia, cualquiera que sea el operador responsable de su prestación y con independencia del tipo de terminal que se utilice. El enrutamiento de las llamadas a los servicios de emergencia será a cargo del operador;
6. Disponer, gratuitamente, de una guía actualizada, electrónica o impresa y unificada para cada ámbito geográfico, relacionada con el servicio independientemente del operador que se trate. Todos los abonados tendrán derecho a figurar en dichas guías y a un servicio de información nacional sobre su contenido, sin perjuicio, en todo caso, del derecho a la protección de sus datos personales, incluyendo el de no figurar en dichas guías;
7. **Obtener oportunamente el reintegro, en dinero efectivo, de lo que hubiese entregado por concepto de depósitos o garantías, así como por los saldos que resulten a su favor, de conformidad con las normas establecidas en el respectivo reglamento;**
8. **Recibir la compensación o reintegro por la interrupción de los servicios de telecomunicaciones en los términos que establezca el respectivo reglamento. A tales efectos los abonados podrán escoger, entre los**

**mecanismos de compensación o reintegro que establezca dicho reglamento, aquel que considere más conveniente y satisfactorio a sus intereses;**

**9. Que en la contratación de servicios de telecomunicaciones se utilicen los modelos de contratos previamente autorizados por la Comisión Nacional de Telecomunicaciones y a obtener copia de los mismos;**

10. Que se atiendan a la brevedad y de manera eficaz todas sus solicitudes, quejas o reclamos derivados de la prestación del servicio y, de forma especial, exigir el cumplimiento por parte de los operadores de servicios de telecomunicaciones de parámetros de calidad mínima en la prestación de los servicios que serán establecidos para cada servicio, por la Comisión Nacional de Telecomunicaciones;

**11. Que se le haga conocer previamente y en forma adecuada la suspensión, restricción o eliminación de los servicios de telecomunicaciones que haya contratado, expresando las causas de tales medidas;**

12. Que se le haga conocer la existencia de averías en los sistemas de telecomunicaciones que los afecten, el tiempo estimado para su reparación y reclamar por la demora injustificada en la reparación de las averías;

13. Acceder a la información en idioma castellano relativo al uso adecuado de los servicios de telecomunicaciones y, al manejo, instalación y mantenimiento de equipos terminales, así como las facilidades adicionales que éstos brinden;

**14. Que se le proporcione adecuada y oportuna protección contra anomalías o abusos cometidos por los prestadores de servicios de telecomunicaciones o por cualquier otra persona que vulnere los derechos establecidos en esta Ley;**

**15. Que se le ofrezcan servicios de información precisa, cierta y gratuita sobre las tarifas vigentes, consultables desde el equipo terminal empleado por el usuario, con el objeto de permitir un correcto aprovechamiento y favorecer la libertad de elección;**

16. Los demás que se deriven de la aplicación de leyes, reglamentos y demás normas aplicables.

Estos hechos se traducen en una severa pérdida de la **calidad de vida** de estas personas, con los graves efectos que la acompañan, concepto que fue precisado por esta Sala Constitucional en el texto de la sentencia emitida en el caso DILIA PARRA, donde a tales efectos se indicó:

*“La calidad de vida es el producto de la satisfacción progresiva y concreta de los derechos y garantías constitucionales que protegen a la sociedad como ente colectivo, como cuerpo que trata de convivir en paz y armonía, sin estar sometida a manipulaciones o acciones que generen violencia o malestar colectivo...”.*

### **DE LAS PRUEBAS DOCUMENTALES**

De conformidad con lo exigido en el artículo 864 del Código de Procedimiento Civil, procedemos en este acto a promover y acompañar las pruebas documentales que disponemos en la forma siguiente:

1. Copia documento constitutivo y última modificación de estatutos de la Asociación accionante.
2. Copia de la solicitud de servicios de telefonía celular.
3. Copia del contrato de servicios de telefonía celular.
4. Copia de factura N° 24903 de fecha 04 de abril de 2.007 por compra de equipo de teléfono.
5. Copia de factura N° 24905 de fecha 04 de abril de 2.007 por compra de tarjetas para pago de línea y saldo del teléfono.

### **PETITORIO**

Por todos los razonamientos antes expuestos se acude ante esta digna Sala Constitucional del Tribunal Supremo de Justicia, de conformidad con

lo dispuesto en el artículo 26 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y conforme al procedimiento establecido por este Tribunal Supremo de Justicia; invocando los derechos e intereses Colectivos de nuestros asociados y los Difusos del universo de usuarios del servicio de telefonía celular prepago, a fin de ***interponer demanda por intereses colectivos y difusos*** contra **TELCEL C.A.**, para que convengan o en su defecto sean condenados por el Tribunal como efecto del control difuso constitucional depositado en esta máxima Sala del Tribunal Supremo de Justicia en lo siguiente:

**PRIMERO:** Solicitamos que la presente demanda por intereses colectivos y difusos sea admitida, substanciada conforme a derecho y declarada con lugar con todos los pronunciamientos de Ley.

**SEGUNDO:** Una vez resuelto por vía de sentencia o convenio entre las partes el objeto del presente procedimiento, se tengan como crédito las cantidades canceladas en exceso por los usuarios del servicio de telefonía celular prepago.

**TERCERO:** Que en atención a la Jurisprudencia reiterada de esta Sala Constitucional determine, si la conducta de la empresa **Movistar** y **Agentes Autorizados**, se configura como actividades expresamente prohibidas por nuestra Carta Magna.

**CUARTO:** Que ordene a CONATEL como ente regulador de las telecomunicaciones la simplificación de los planes tarifarios ajustados al resultado de esta decisión, respetando la equidad e igualdad de los usuarios del servicio.

**QUINTO:** Consideramos pertinente y así lo solicitamos formalmente que se notifique a la Fiscalía General de la República, a la Defensoría del Pueblo, a la Comisión Nacional de Telecomunicaciones y al Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario INDECU, de la existencia de este proceso.

**SEXTO:** Consideramos pertinente y así lo solicitamos formalmente que se ordene a la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, remitir a esta máxima Sala Constitucional, relación y copia de los expedientes de las denuncias procesadas hasta la fecha por los usuarios del servicio de telefonía celular ante el CONATEL en contra de **Movistar**.

**SEPTIMO:** Consideramos pertinente y así lo solicitamos formalmente que se ordene al Instituto para la Defensa y Educación al Consumidor y al Usuario, remitir a esta máxima Sala Constitucional, relación y copia de los expedientes de las denuncias procesadas hasta la fecha por los usuarios del servicio de telefonía celular ante el INDECU en contra de **Movistar**.

**OCTAVO:** Pedimos igualmente que se ordene la publicación de un edicto llamando a todos aquellos terceros que tengan interés en intervenir en la presente causa.

**NOVENO:** Pedimos la citación del representante judicial de **Movistar**, en la siguiente dirección: Avenida Francisco de Miranda, Torre Parque Canaima, Piso 4, Caracas.

A efectos del Artículo 174 del Código de Procedimiento Civil para los efectos de cualquier notificación, se establece como domicilio procesal de los recurrentes la siguiente dirección: Avenida José Luis Ramos, Quinta San Expedito, N° 11, Planta Alta, Urbanización Mario Briceño Iragorry, Oficina ASUSELECTRIC DE VENEZUELA ; Maracay, Estado Aragua.

Es justicia, en Caracas, a la fecha de su presentación.