



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
2017 - Año de las Energías Renovables

Resolución

Número:

Referencia: EXPAFTIC 121/2015

VISTO el Expediente N° 121/2015 del Registro de la entonces AUTORIDAD FEDERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES y,

CONSIDERANDO:

Que, por el Decreto N° 267 de fecha 29 de diciembre de 2015, se creó en el ámbito del MINISTERIO DE COMUNICACIONES, el ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES, organismo autárquico y descentralizado, como Autoridad de Aplicación de las leyes N° 27.078 y 26.522, sus normas modificatorias y reglamentarias, asumiendo las funciones y competencias de la ex AUTORIDAD FEDERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES y la ex AUTORIDAD FEDERAL DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL.

Que los usuarios de los servicios telefónicos N° (0385) 421-6400 y (0385) 421-4405 se presentaron ante la Delegación Santiago del Estero de este Organismo cuestionando las interrupciones y/o deficiencias en la provisión del servicio básico telefónico brindado por parte de TELECOM ARGENTINA S.A.

Que de la documentación obrante se puede determinar que los usuarios realizaron los respectivos reclamos por estar sin servicio telefónico por un tiempo superior al que establece el artículo 31 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, aprobado por Resolución SC N° 10059/99, no procediendo la empresa a solucionar las fallas dentro de los TRES (3) días hábiles de realizado el reclamo, incumpliendo de esta manera lo estipulado en el artículo antedicho. En efecto, en la gran mayoría de los casos en trato se constató el incumplimiento del plazo estipulado en el artículo 31 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico a través de la respuesta brindada por la propia empresa en cada trámite.

Que, al propio tiempo, en todos los casos se observó que la licenciataria no había procedido a efectuar los reintegros correspondientes por servicio no prestado, de acuerdo a lo establecido en el artículo 33 del citado reglamento.

Que, asimismo, en los citados trámites se formuló el pertinente requerimiento de información a la prestataria, respecto del tratamiento dado a los reclamos de los usuarios, no obrando respuesta de la misma dentro del plazo de VEINTE (20) días hábiles administrativos consignados en el artículo 37 del referido Reglamento.

Que teniendo en cuenta los incumplimientos observados, este Organismo mediante la NOTAFICADP N° 334/2015, notificada el 24 de noviembre de 2015, dio inicio al proceso sancionatorio imputando a TELECOM ARGENTINA S.A. el incumplimiento de los artículos 31, 33 y 37 del citado cuerpo normativo.

Que transcurrido el plazo legal fijado, la prestadora no presentó descargo en tiempo oportuno a la imputación cursada.

Que, arribados a esta instancia, corresponde efectuar las siguientes consideraciones.

Que este Organismo de acuerdo a las facultades que le confiere el Decreto Reglamentario N° 1759/72 y su reforma, decreto N°

1883/91 y basándose en el principio de economía, determinó la acumulación de procesos sancionatorios en un solo expediente.

Que se hizo uso de dicha facultad atento a que constituyen trámites de la misma naturaleza, siendo en los presentes casos la falta formal al plazo estipulado por el artículo 31 del citado Reglamento lo que tramita en Proceso Sancionatorio conjunto, con la finalidad de que sean resueltos con mayor celeridad.

Que conforme lo dispuesto en el inciso "b" del artículo 5º del Decreto 1759/1972, esta Autoridad de Aplicación debe procurar proveer en una sola resolución todos los tramites que, por su naturaleza, admitan su impulsión simultánea y concentrar en un mismo acto las medidas pertinentes.

Que dicha acumulación se originó en la gran cantidad de denuncias recibidas por la delegación actuante, las cuales se encontraban en idéntica etapa procesal, como así también por el incremento en la cantidad de denuncias por averías técnicas ingresadas.

Que habiéndose resuelto sobre el fondo de los reclamos mencionados, se determinó el inicio del proceso sancionatorio por la violación a los citados artículos 31, 33 y 37.

Que sentado todo ello, corresponde señalar que el artículo 31 del citado Reglamento establece que el reclamo que se realice mediante el servicio 114, por interrupción del servicio, o deficiencias en el servicio, deberá ser reparado dentro de los TRES (3) días hábiles.

Que surge de las constancias obrantes en el expediente que la licenciataria no cumplió con la reparación de los servicios citados en el plazo estipulado en el artículo que se le imputara.

Que es del caso recordar que en materia de prueba, y específicamente en lo que se denomina "*carga de la prueba*", el principio general es que la misma está a cargo del pretensor, es decir, de quien pretende el reconocimiento del hecho determinado que invoca para que sea después fundamento del acto que se dicte ("*Ley de Procedimientos Administrativos*", Pág. 287, ED. Astrea, Año 2000, Buenos Aires).

Que, en consonancia con ello, cabe recordar lo sostenido jurisprudencialmente: "*...en el moderno derecho procesal se acabaron las reglas absolutas en la materia, por el contrario, predomina el principio de las "cargas probatorias dinámicas", según el cual, se coloca en cabeza de la parte que se encuentra en mejores condiciones para producirla; no hay preceptos rígidos sino la búsqueda de la solución justa según las circunstancias del caso concreto*" (Banco Ciudad de Buenos Aires c. Farias A., Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, Sala A, 18/04/1997, LL-1998-C-55).

Que asimismo cabe señalar que la licenciataria fue notificada, con tiempo suficiente, del análisis puntual respecto de cada denuncia y de cada una de las decisiones adoptadas previas a la imputación del incumplimiento del artículo 31, no pudiendo alegar no haber podido verificar lo sucedido en cada uno de los casos, lo cual surge de la simple compulsa del expediente.

Que resulta pertinente señalar que la Suprema Corte de Justicia de la Nación consideró que "*...falta el debido proceso si no se ha dado audiencia al litigante o inculpado en el procedimiento que se le sigue, impidiéndole ejercitar sus derechos en la forma y con las solemnidades correspondientes...*" (Frigofide - Soc. Resp. Ltda.) Fallo 236:271, -JA 1957-III -355- Corte Suprema de Justicia de la Nación).

Que las infracciones tienen carácter formal, bastando con la materialización de los hechos por la licenciataria o de las personas por quienes ella debe responder (Cámara Federal en lo Contencioso Administrativo, Sala III, Diciembre 15-1994).

Que las infracciones formales no suponen la producción de ningún resultado o evento extraño a la acción misma del sujeto para su configuración, son los ilícitos denominados de "*pura acción y omisión*". Su apreciación es objetiva. Se configura por la simple omisión, que basta, por sí misma, para violar las normas. A mayor abundamiento, cabe decir que dichas infracciones no requieren de intencionalidad, siendo suficiente la comisión del hecho (Cámara Federal en lo Contencioso Administrativo, Sala II, 8 de marzo de 2005 in re "*Empresa TAS S.R.L. c/ Comisión Nacional de Regulación del Transporte*").

Que el Punto 13.10.3.1 inciso a) del Anexo I del Decreto Nº 62/90 establece claramente que la aplicación de sanciones será independiente de la obligación de reintegrar o compensar las tarifas indebidamente percibidas de los usuarios, con actualización e intereses, o de indemnizar los perjuicios ocasionados al estado, a los usuarios o a terceros por la infracción.

Que la privación de un servicio público, como es el servicio básico telefónico, constituye un perjuicio imposible de subsanar. En los presentes casos, dicha privación aconteció durante un prolongado período de tiempo, excesivamente superior al que otorga la norma. De ello, que no corresponde aplicar lo dispuesto en el punto 13.10.3.3.b) del Anexo I del Decreto Nº 62/90.

Que el Régimen Sancionatorio para los Prestadores del Servicio Básico Telefónico prevé la sanción ante el incumplimiento de la reparación del servicio en el plazo de TRES (3) días, siendo potestad de este Organismo en base al artículo 2 del Anexo II de la Resolución SC N° 10059/99 del citado Régimen, evaluar en forma fundada con la documentación obrante en autos, la graduación de la sanción a aplicar en cada una de las denuncias que integran el expediente.

Que en ese sentido, la "C. Nac. Civ. y Com. Fed., sala 1ª, 3/10/1995 - Antico, María C. v. Telefónica de Argentina entendió que la interrupción del servicio telefónico que la propia demandada reconoce y que, por su dilatada extensión, es injustificable y no reúne los requisitos de "calidad y eficiencia" que exige el artículo 42 párrafo 2º de la Constitución Nacional, ocasionó una mortificación moral que excede de lo ordinario y debe ser reparada."

Que asimismo, la propia Constitución Nacional prevé en su artículo 42 que las autoridades proveerán a la protección respecto a la calidad y eficiencia de los servicios públicos, por cuanto resultan ser servicios esenciales para la calidad y dignidad del desarrollo de la vida de la comunidad. En consecuencia, la empresa no se puede desobligar frente al derecho que tiene el usuario a que se le preste el servicio con "calidad y eficiencia".

Que los caracteres esenciales del servicio público son continuidad, regularidad, uniformidad, generalidad y obligatoriedad. Al referirse a la continuidad se señala que con ella se quiere significar que la prestación respectiva no debe ser interrumpida, ya que ella contribuye a la eficacia del servicio que debe ser, siempre oportuno, siendo notorio el incremento desmedido de las denuncias por averías originadas en la falta de reparación en el plazo por parte de TELECOM ARGENTINA S.A., conforme lo expresado ut-supra.

Que en ese marco, se puede afirmar que quien presta un servicio público -con mayor razón si tal servicio es esencial- no debe realizar acto alguno que pueda comprometer la prestación continua y regular del servicio; si ocurre una interrupción, la prestadora está obligada a realizar todo aquello que tienda al restablecimiento inmediato del servicio; no hacerlo implicará incurrir en una falta gravísima (Wayar, Ernesto C. - JA 2006-IV-142 - SJA 1/11/2006 - C. Nac. Civ. y Com. Fed., en pleno, 8/6/2005 - Barrera, Sergio J. v. Edesur S.A).

Que este Organismo no puede soslayar el perjuicio que el ilegítimo accionar de la empresa ocasiona a los usuarios, el sistemático incumplimiento de la norma, y la cantidad de abonados afectados, como así también la falta de precisiones en cuanto a los medios a implementar para ajustar su proceder a la normativa vigente.

Que, por otra parte, el artículo 33 estipula que, en caso que el servicio sufra una interrupción superior a TRES (3) días hábiles, la licenciataria deberá abonar al usuario un importe equivalente al doble del valor del abono correspondiente a los días sin servicio, debiendo acreditar el importe correspondiente en la siguiente o subsiguiente factura, indicando los días que duró la interrupción.

Que no obstante ello, no se encuentra acreditada la totalidad de los reintegros correspondientes por servicio no prestado en las líneas telefónicas en trato.

Que, por otra parte, el artículo 37 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico prevé la obligación de las prestadoras de responder a los requerimientos formulados por este Organismo, dentro de los VEINTE (20) días hábiles de requerida, brindando toda la información que posea sobre el reclamo que origina el requerimiento.

Que sobre el particular, la jurisprudencia ha entendido que el deber de informar se apoya en la necesidad de posibilitar el eficaz funcionamiento del poder de policía que el Estado tiene sobre las licenciatarias. Tal control se vería gravemente perturbado si quedase al arbitrio de las prestadoras, objeto de fiscalización, el modo y tiempo de suministrar a la autoridad los antecedentes necesarios, a fin de que esas atribuciones sean puestas en ejercicio.

Que en tal sentido, el artículo 1º, inciso f), punto 2 de la Ley de Procedimientos Administrativos establece que los administrados tendrán derecho a producir prueba *dentro de los plazos que fije la Administración. Que a tales efectos, la doctrina ha dicho que cuando la Administración fijare un plazo para la presentación de prueba documental, los administrados deberán otorgarla en dicha oportunidad (A. Gordillo, Tratado de Derecho Administrativo, Tomo IV, p. VII-8).*

Que corresponde señalar que aunque el párrafo segundo de la norma en cuestión habilita a este Organismo ante la falta de respuesta del prestador, a resolver el reclamo del usuario con los elementos obrantes en las actuaciones, lo cierto es que dicha facultad es independiente de la obligación que pesa sobre las licenciatarias de brindar la información solicitada.

Que conforme expresa reiterada doctrina de la Procuración del Tesoro de la Nación, la Ley 19.549 establece como principio general que los plazos son obligatorios para los administrados y para la Administración, lo cual no impide a que los mismos puedan ser prorrogados dado que no son perentorios ni revisten el mismo carácter que el correspondiente al derecho procesal (DICTÁMENES 159:241).

Que no obstante lo señalado por la doctrina de la Procuración del Tesoro de la Nación, cabe destacar que la empresa no brindó información detallada sobre lo requerido en su oportunidad en fechas 6 de marzo de 2015 y 12 de marzo de 2015 y mediante las NOTCNCDESESTE N° 392/2015 y N° 457/2015, siendo la misma esencial a los efectos de la resolución de las denuncias en cuestión.

Que el citado deber de informar tiende precisamente, a posibilitar la investigación de las conductas de las empresas. De tal modo, la infracción resulta de carácter formal y comprende a todo acto u omisión, que perturbe el ejercicio del referido poder de policía.

Que por lo expuesto, debe continuarse con el proceso sancionatorio iniciado por el incumplimiento de los artículos 31, 33 y 37, ya que no fue justificada la demora en arbitrar los medios necesarios a fin de reparar las líneas en trato, demora que jugó en detrimento de los usuarios, quienes se vieron privados del servicio público de telefonía durante un tiempo excesivo, no han sido acreditados los reintegros por servicio no prestado y tampoco han suministrado los informes requeridos.

Que en virtud de ello, debe realizarse la correspondiente intimación a la empresa TELECOM ARGENTINA S.A. respecto de los servicios telefónicos N° (0385) 421-6400 y (0385) 421-4405.

Que a los fines de acreditar el cumplimiento de las citadas intimaciones, la empresa deberá tener presente que en reiteradas oportunidades, este ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES le hizo saber que las impresiones de pantalla de sus sistemas carecen de entidad suficiente como medios probatorios.

Que el artículo 11 del Régimen Sancionatorio para los Prestadores del Servicio Básico Telefónico, aprobado como Anexo II de la Resolución SC N° 10059/99 faculta a este Organismo a establecer una multa diaria a los licenciatarios con el fin de garantizar el cumplimiento de la resolución adoptada.

Que el incumplimiento del artículo 31 no se encuentra contemplado en su gravedad por la normativa vigente, por lo que debe estarse a lo dispuesto por el artículo 8° del Régimen Sancionatorio para los Prestadores del Servicio Básico Telefónico, aprobado como Anexo II de la Resolución SC N° 10059/99.

Que en virtud de las circunstancias del caso esa falta se califica como gravísima.

Que la infracción al citado artículo 33 se califica como falta grave por el artículo 6° inciso b) del Régimen Sancionatorio para los Prestadores del Servicio Básico Telefónico, aprobado como Anexo II de la Resolución SC N° 10059/99.

Que la infracción del artículo 37 no se encuentra contemplado en su gravedad por la normativa vigente, por lo que debe estarse a lo dispuesto por el artículo 8° del Régimen Sancionatorio para los Prestadores del Servicio Básico Telefónico, aprobado mediante Anexo II de la Resolución SC N° 10059/99.

Que en virtud de las circunstancias del caso esa falta se califica como gravísima.

Que por todo lo expuesto, corresponde sancionar a la empresa por el incumplimiento del artículo 31 con una multa equivalente en pesos a CUATROCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (400.000 UT) por cada una de las líneas cuya afectación se verificó en el presente, lo que totaliza la suma de OCHOCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (800.000 UT).

Que debe aplicarse además una sanción a la prestadora por el incumplimiento del artículo 33, correspondiendo una multa equivalente en pesos a CIEN MIL UNIDADES DE TASACIÓN (100.000 UT) por cada una de las líneas cuya afectación se verificó en el presente, totalizando la suma de DOSCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (200.000 UT).

Que, a su vez, corresponde sancionar a TELECOM ARGENTINA S.A. con una multa equivalente a CUATROCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (400.000 UT), por cada uno de los trámites en los cuales se ha verificado el incumplimiento del artículo 37 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, lo que totaliza OCHOCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (800.000 UT) por la infracción observada.

Que, finalmente, cabe tener presente que mediante Acta de Directorio N° 1 del ENACOM de fecha 5 de enero de 2016 se delegó en su Presidente la facultad de aplicar sanciones conforme la legislación propia del Organismo.

Que ha tomado la intervención que le compete el servicio jurídico permanente de este ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES.

Que la presente medida se dicta en ejercicio de las atribuciones conferidas por el Decreto N° 267/2015 y el Acta de Directorio N° 1 de fecha 5 de enero de 2016 del ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES.

Por ello,

EL PRESIDENTE DEL ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º - SANCIONAR a TELECOM ARGENTINA S.A. con una MULTA equivalente en pesos a OCHOCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (800.000 UT), por el incumplimiento del artículo 31 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, aprobado como Anexo I de la Resolución SC N° 10059/99.

ARTÍCULO 2º - SANCIONAR a TELECOM ARGENTINA S.A. con una MULTA equivalente en pesos a DOSCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (200.000 UT), por el incumplimiento del artículo 33 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, aprobado como Anexo I de la Resolución SC N° 10059/99.

ARTÍCULO 3º - SANCIONAR a TELECOM ARGENTINA S.A. con una MULTA equivalente en pesos a OCHOCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (800.000 UT), por el incumplimiento del artículo 37 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, aprobado como Anexo I de la Resolución SC N° 10059/99.

ARTÍCULO 4º - INTIMAR a TELECOM ARGENTINA S.A. a que acredite con duplicado de la documentación, de manera fehaciente, ante este Organismo, dentro de los DIEZ (10) días hábiles de recibida la presente, sobre el servicio telefónico N° (0385) 421-6400, haber procedido al reintegro por los días sin servicio correspondiente al importe equivalente al doble del valor del abono más servicios adicionales previsto en el Artículo 33 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, por el período comprendido a partir del 13 de febrero de 2015 al 13 de marzo de 2015.

ARTÍCULO 5º - INTIMAR a TELECOM ARGENTINA S.A. a que acredite con duplicado de la documentación, de manera fehaciente, ante este Organismo, dentro de los DIEZ (10) días hábiles de recibida la presente, sobre el servicio telefónico N° (0385) 421-4405, la acreditación por los días sin servicio correspondiente al importe equivalente al doble del valor del abono más servicios adicionales previsto en el Artículo 33 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, por el período comprendido a partir del 15 de enero de 2015 al 12 de marzo de 2015.

ARTÍCULO 6º - APLICAR a TELECOM ARGENTINA S.A. una MULTA diaria en pesos equivalente a SEIS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (6.000 UT) a partir del vencimiento de los plazos indicados en los artículos 4º y 5º, hasta el efectivo cumplimiento de lo allí establecido.

ARTÍCULO 7º - La Dirección Nacional de Atención a Usuarios y Delegaciones deberá registrar en el legajo de antecedentes de la licenciataria la sanción dispuesta por los artículos 1º, 2º y 3º de la presente Resolución.

ARTÍCULO 8º - Regístrese, comuníquese y archívese.