



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

Resolución

Número:

Referencia: EXPENACOM 3930/2016

VISTO el Expediente N° 3.930/2016 del Registro del ENTE NACIONAL DE 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 INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES y la ex AUTORIDAD FEDERAL DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL.

Que la señora JUAREZ Lilia Esther, titular del servicio telefónico N° (0387) 4237468, se presentó ante este Organismo reclamando que TELECOM ARGENTINA S.A. no le suministró en su domicilio el ejemplar de la guía telefónica correspondiente al año 2011, razón por la cual había reclamado ante la mencionada empresa en reiteras ocasiones, sin obtener solución alguna.

Que requerido el informe correspondiente a la empresa, la misma no brindó respuesta alguna, vencido el plazo reglamentario.

Que oportunamente se intimó a la licenciataria a que remitiera a la reclamante la guía en vigencia correspondiente a la zona de la usuaria, con acuse de recibo.

Que así las cosas, se intimó a la empresa a suministrar a la titular el ejemplar de la guía telefónica correspondiente a edición 2011 al domicilio sito en V° Soledad, calle J.A. Fernandez N° 1130, Salta CP 4400, debiendo adoptar las medidas pertinentes a efectos de que las futuras ediciones sean remitidas al domicilio de la usuaria.

Que así las cosas mediante NOTCNCADP N° 2091/2011, notificada el 8 de agosto de 2011, se dio inicio a un proceso sancionatorio contra TELECOM ARGENTINA S.A. por el incumplimiento del artículo 10 y 37 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico.

Que obra el descargo presentado por la licenciataria a la imputación en su contra.

Que manifestó que el cronograma de distribución de la guía reclamada se había iniciado el 20 de diciembre de 2010 con fecha de finalización el 10 de febrero de 2011, acompañando registro de envío de la empresa

Correo Argentino de los meses de septiembre y octubre de 2011.

Que en virtud de lo expuesto, consideró que debía dejarse sin efecto dicha imputación.

Que llegada a esta instancia, corresponde efectuar las siguientes apreciaciones.

Que el artículo 10 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico establece que “Los prestadores suministrarán a sus clientes, anualmente y en forma gratuita, la guía telefónica de la zona de su domicilio”.

Que resulta oportuno resaltar que el artículo 37 del Reglamento en trato obliga a las prestadoras a suministrar a este Organismo, toda la información que posean con respecto al reclamo que origina el requerimiento.

Que al respecto, debe destacarse 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 este organismo los antecedentes necesarios, a fin de que esas atribuciones sean puestas en ejercicio.

Que en igual sentido, 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 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 (DICTAMENES 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 mediante NOTCNCDESALTA N° 190/2011, notificada el 11 de febrero de 2011, con respecto al reclamo concreto del usuario, siendo la misma esencial a los efectos de la resolución de la denuncia en cuestión.

Que visto los elementos obrantes en autos, se verificó que la empresa no acreditó haber cumplido con lo dispuesto en dichos artículos.

Que por todo lo expuesto, corresponde continuar con el proceso sancionatorio iniciado contra TELECOM ARGENTINA S.A., e intimar a la empresa en consecuencia.

Que el artículo 11 del Anexo II a la Resolución SC N° 10059/99 faculta a esta Autoridad de Control a establecer multas diarias a los licenciatarios mientras persistan en el incumplimiento de sus obligaciones.

Que la falta de cumplimiento de la obligación establecida en el artículo 10 se determina como una infracción leve de conformidad con lo dispuesto por el artículo 5°, inciso a) del Régimen Sancionatorio para los Prestadores del Servicio Básico Telefónico, aprobado mediante Anexo II de la Resolución SC N° 10059/99.

Que el incumplimiento 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 S.C. N° 10059/99.

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 1°- SANCIONAR a TELECOM ARGENTINA S.A. con un APERCIBIMIENTO por el incumplimiento del artículo 10 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, aprobado por Resolución SC N° 10059/99.

ARTÍCULO 2° - 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 37 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, aprobado como Anexo I de la Resolución SC N° 10059/99.

ARTÍCULO 3°- INTIMAR a TELECOM ARGENTINA S.A. a que acredite ante esta Autoridad, dentro de los DIEZ (10) días de notificada la presente, haber remitido a la señora JUAREZ LILIA ESTHER la guía telefónica en vigencia correspondiente a su zona, con acuse de recibo.

ARTÍCULO 4° - 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 del plazo indicado en el artículo 3°, y hasta el efectivo cumplimiento de lo allí establecido.

ARTÍCULO 5° - 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 1° y 2° de la presente Resolución.

ARTÍCULO 6° - Regístrese, comuníquese y archívese.