



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
2018 - Año del Centenario de la Reforma Universitaria

Resolución

Número:

Referencia: EXPENACOM 2876/2017, SANCION

VISTO el Expediente N° 2.876/2017 del Registro de este ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES, y

CONSIDERANDO:

Que por el Decreto N° 267 de fecha 29 de diciembre de 2015 se creó el ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES, organismo autárquico y descentralizado, como Autoridad de Aplicación de las Leyes N° 27.078 y N° 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 de la ex AUTORIDAD FEDERAL DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL.

Que el señor Gustavo Hernán POTENTE, titular de la línea N° (351) 4999-321, se presentó ante la Delegación Córdoba de este Organismo, cuestionando la demora en la reparación de su servicio básico telefónico, desde el 19 de enero de 2016, por parte de TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA.

Que ante la requisitoria que se le cursara, mediante NOTENACOMDECORDO N° 1.668/16, la prestadora no remitió respuesta alguna al requerimiento de este Ente.

Que atento a que la empresa no había acreditado, con documentación pertinente, la reparación efectiva del servicio, el señor Delegado actuante resolvió, mediante NOTENACOMDECORDO N° 3.893/16, notificada con fecha 21 de abril de 2016, intimar a la empresa a demostrar haber reparado el servicio, y haber realizado el reintegro de días por servicio no prestado, desde el 19 de enero de 2016 hasta la efectiva reparación de la línea, en conformidad con el artículo 33 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico.

Que ulteriormente, la licenciataria realizó una presentación en la cual indicó que la línea había sido reparada y que acreditó los importes por los días sin servicio.

Que así las cosas, y visto la dilación en realizar las reparaciones sobre el servicio del denunciante, mediante NOTENACOMDECORDO N° 7.713/2016, notificada el día 12 de agosto de 2016, se dio inicio al pertinente proceso sancionatorio imputando a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA el incumplimiento del artículo 31 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico.

Que en el mismo acto, se la intimó a acreditar la efectiva reparación del servicio y los reintegros por los días en que el abonado permaneció con averías.

Que, posteriormente, la empresa presentó su descargo.

Que en primer lugar, la licenciataria sostuvo que contemplando que la Ley Argentina Digital N° 27.078 dispuso el dictado de un nuevo régimen sancionatorio, y el mismo no ha sido dictado desde la promulgación de aquella, este Organismo, a su entender,

estaría prescindiendo en el caso de norma que habilite a iniciar un procedimiento sancionatorio contra la denunciada, en violación del principio de legalidad.

Que, manifestó asimismo, desde hace tiempo padece una alteración significativa de la ecuación económico financiera de la licencia, omitiéndose la activación de los mecanismos regulatorios previstos para su recomposición. Al mismo tiempo, basándose en esto, planteó la imposibilidad -por parte de este Organismo- de imponer sanciones por incumplimiento.

Que, expresó, se encontraba pendiente un proceso de renegociación entre el Estado Nacional y la prestataria, tanto del régimen tarifario como de las condiciones de prestación del servicio básico telefónico, que comenzara en el año 2004, habiendo cumplido esta última con las obligaciones comprometidas, correspondiendo al Estado Nacional realizar la propuesta de renegociación definitiva.

Que, continuó señalando la imputada, resultaba aplicable el principio "*exceptio non adimpleti contractus*", que permite a una de las partes no cumplir la obligación a su cargo hasta tanto su co - contratante satisfaga también la prestación a que se ha comprometido.

Que, informó, ha realizado las operaciones técnicas necesarias para normalizar el servicio del usuario, habiendo dado cumplimiento a la normativa que rige en materia de reclamos formulados por clientes del servicio básico telefónico. A su vez, señaló que practicó el ajuste sobre el abono por los períodos pertinentes.

Que solicitó la aplicación del punto 13.10.3.3 inciso b) del Pliego de Bases y Condiciones que exige de sanción a la licenciataria, toda vez que, según sus dichos, el inconveniente ha sido solucionado.

Que, por último, la licenciataria adujo que el Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, sobre el cual se basa el proceso sancionatorio en curso, no ha sido ratificado en debida forma por lo que carece de validez en los términos del artículo 19 de la Ley de Procedimientos Administrativos N° 19.549.

Que llegada esta instancia, corresponde efectuar las siguientes apreciaciones.

Que la Ley N° 27.078, en su artículo 79, deja asentado el principio de continuidad funcional de las instituciones y de los actos administrativos, al estipular que: "La Autoridad Federal de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones creada por la presente ley será continuadora, a todos los fines y de conformidad con lo fijado en la presente ley, de la Secretaría de Comunicaciones y de la Comisión Nacional de Comunicaciones creada por los decretos 1.142/2003 y 1.185/90 y sus posteriores modificaciones."

Que, a su vez, el aludido Decreto N° 267/2015, en su artículo 26, continúa sosteniendo dicho principio al establecer: "El ENACOM es continuador, a todos los efectos legales, de la AUTORIDAD FEDERAL DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL y de la AUTORIDAD FEDERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES. Toda mención a la AUTORIDAD DE APLICACIÓN, a la AUTORIDAD FEDERAL DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL y a la AUTORIDAD FEDERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES que exista en las Leyes Nros 26.522 y 27.078, y en sus normas modificatorias y reglamentarias, incluidas las modificaciones establecidas en el presente, se entenderán referidas al ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES (ENACOM)."

Que ello explica la plena vigencia que continúa teniendo el régimen sancionatorio contenido en el Decreto N° 1.185/90 (T.O 2017).

Que, asimismo, vale decir que los actos de alcance general, como el que aquí se trata, cuentan con vocación de permanencia.

Que en esta inteligencia, resulta menester destacar que no se encuentra violentado el principio de legalidad, como pretende sostener la denunciada, y en virtud de ello resulta postulable el accionar de este Organismo, en la medida en que puede referírsele a las atribuciones otorgadas por la normativa imperante.

Que ante la vigencia que exterioriza la mencionada normativa, las manifestaciones de la prestadora en este aspecto no tienen asidero y deben ser desestimadas.

Que, además, deben rechazarse los argumentos expresados por TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA referidos a la falta de recomposición de la ecuación económico financiera, régimen tarifario y cartas de entendimiento, y falta de ratificación del Reglamento aplicado, puesto que no es este el ámbito adecuado para su planteo y tratamiento, al encontrarnos en presencia de reclamos particulares de distintos usuarios de un servicio público. A ello cabe agregar que, eventualmente, la prestadora deberá ocurrir por la vía que corresponda.

Que el artículo 31 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, aprobado por Resolución SC N° 10.059/99, 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 en cuanto al tema que nos atañe, no obstante haber manifestado que la línea se encontraba reparada, la empresa no demostró, con documentación pertinente, la fecha de reparación efectiva del servicio ni, en consecuencia, haber realizado las acreditaciones correspondientes.

Que a su vez, no demostró que los inconvenientes se deban a elementos de responsabilidad del usuario.

Que por todo lo expuesto, corresponde continuar con el proceso sancionatorio iniciado a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA e intimarla a que efectúe las acreditaciones correspondientes al reclamo en cuestión.

Que el artículo 11 del anexo II de la Resolución SC N° 10.059/99 faculta a este Organismo a establecer multas diarias a los licenciatarios mientras persistan en el incumplimiento de sus obligaciones.

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° 10.059/99.

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

Que por todo lo expuesto, por el incumplimiento del artículo 31 corresponde sancionar a la empresa con una multa equivalente en pesos a CUATROCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (400.000 U.T.), por la infracción observada.

Que mediante Acta de Directorio N°1 del ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES 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 ha tomado la intervención pertinente el Coordinador General de Asuntos Ejecutivos, conforme lo establecido en el Acta N° 17 del Directorio del ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES, de fecha 17 de febrero de 2017.

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

Por ello,

EL PRESIDENTE DEL ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º.- SANCIONAR a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA con una MULTA equivalente en pesos a CUATROCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (400.000 U.T.) por el incumplimiento del artículo 31 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, aprobado como anexo I de la Resolución SC N° 10.059/99.

ARTÍCULO 2º.- INTIMAR a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA a que acredite ante este Organismo, dentro de los DIEZ (10) días hábiles de recibida la presente, la efectiva reparación o rehabilitación del servicio telefónico en condiciones de calidad conforme exige la normativa imperante, respecto del servicio de la línea N° (351) 4999-321, de titularidad del señor Gustavo Hernán POTENTE; como así también, el reintegro de días por servicio no prestado, en los términos del artículo 33 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, por el período comprendido entre el 19 de enero de 2016 hasta la fecha de su efectiva reparación, debiendo cancelar el resto de los cargos fijos y/o servicios adicionales facturados durante el período que resulte y remitiendo copia íntegra de los vencimientos emitidos en el mismo.

ARTÍCULO 3º.- APLICAR a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA una MULTA diaria equivalente en pesos a SEIS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (6.000 U.T.) a partir del vencimiento del plazo indicado en el artículo 2º y hasta el efectivo cumplimiento de lo allí establecido.

ARTÍCULO 4º.- La DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN A USUARIOS Y DELEGACIONES, deberá registrar en el legajo de

antecedentes de la licenciataria la sanción dispuesta en el artículo 1º de la presente Resolución.

ARTÍCULO 5º.- Comuníquese, notifíquese y archívese.