



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

Resolución

Número:

Referencia: EXPENACOM 6669/2017, SANCION

VISTO el Expediente N° 6.669/2017 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 la señora María Celia TOTARO, titular de la línea N° (297) 448-3741 se presentó ante este Ente, cuestionando por la falta de servicio telefónico e internet, desde el 19 de marzo de 2014, por parte de la empresa TELEFÓNICA DE ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA.

Que mediante NOTCNCDECHUBUT N° 260/2014, se corrió traslado a la empresa quien manifestó que la línea sufrió diversos cortes.

Que asimismo, hizo saber que procederá a efectuar los reintegros por servicio no prestado.

Que adjuntó detalle de llamadas, récord de faltas, listado de conexiones, nota de crédito y facturas.

Que mediante NOTCNCDECHUBUT N° 642/2014, se intimó a TELEFÓNICA DE ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA a acreditar la normal prestación del servicio telefónico reclamado, debiendo acreditar dicha circunstancia mediante récord de faltas y detalle de llamadas; como así también, efectuar los reintegros por servicio no prestado, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 33 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico hasta la fecha de efectiva reparación.

Que la empresa hizo saber que el servicio fue normalizado y procedió a efectuar las devoluciones por servicio no prestado.

Que mediante NOTENACOMDECHUBUT N° 272/2016, se imputó a la empresa el incumplimiento de los artículos 31 y 33 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico.

Que la empresa presentó el descargo correspondiente.

Que manifestó, que el servicio fue reparado de manera efectiva y definitiva procediendo a efectuar las devoluciones por servicio no prestado, por lo que solicitó se deje sin efecto la imputación efectuada en su contra.

Que por último, requirió se aplique lo dispuesto en el punto 13.10.3.3 inc. b) del Pliego.

Que adjuntó al presente descargo, copia de una nota de crédito.

Que llegado esta instancia, corresponde efectuar las siguientes apreciaciones.

Que con relación a la imputación por incumplimiento del artículo 31 del citado Reglamento, corresponde destacar que el mismo establece que el reclamo que se realice mediante el servicio de reparaciones 114, por interrupción o deficiencias en el servicio, deberá ser reparado dentro de los TRES (3) días hábiles.

Que la imputación del artículo 31 se originó en que la prestadora no reparó el servicio en el plazo de TRES (3) días hábiles previsto por dicha norma.

Que la infracción tiene 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 la privación de un servicio público, como es el servicio básico telefónico, constituye un perjuicio imposible de subsanar. En el presente caso, 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 inciso b) del anexo I del Decreto N° 62/90.

Que por otra parte cabe destacar, la empresa procedió a efectuar la reparación del servicio y efectuó los reintegros por servicio no prestado, por lo que corresponde dejar sin efecto la imputación por el incumplimiento al artículo 33 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico.

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 corresponde sancionar a la empresa con una multa equivalente en pesos a CUATROCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (400.000 U.T.) por la infracción detectada.

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 TELEFÓNICA DE 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.- La DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN A USUARIOS Y DELEGACIONES deberá registrar en el legajo de

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

ARTÍCULO 3º.- Comuníquese, notifíquese y archívese.