



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

Resolución

Número:

Referencia: EXPENACOM 6753/2017, SANCION

VISTO el Expediente N° 6.753/17 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 Ramón Sixto CUENCA, titular del servicio telefónico N° (362) 448-1136, se presentó ante la Delegación Chaco de este Organismo, reclamando deficiencias en el funcionamiento de los servicios de telefonía e internet desde el día 15 de diciembre de 2015, por parte de TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA.

Que requerida que fuera la empresa, la misma manifestó que el servicio había sido reparado; sin embargo, no presentó las acreditaciones que corroboren sus dichos.

Que se realizó un contacto telefónico con el cliente con fecha 11 de abril de 2016, quien manifestó que aún no le habían reparado los servicios de telefonía e internet, solicitando una pronta solución.

Que así las cosas, este Organismo resolvió intimar a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA mediante NOTENACOMDECHACO N° 2.184/16, notificada el 11 de abril de 2016, a que proceda a la inmediata reparación de los servicios de telefonía e internet, efectuar el reintegro por los días sin servicio y abstenerse de intimar e incomunicar al usuario.

Que la licenciataria realizó una presentación en la que manifestó que se había procedido a la normalización del servicio y que, independientemente de las acreditaciones que se realicen, generará, por política comercial, un crédito a favor del usuario por la suma de PESOS DOSCIENTOS CINCUENTA Y CINCO (\$ 255.-), que se verá reflejado en la siguiente o subsiguiente factura.

Que analizadas las presentaciones, y teniendo en cuenta la demora de la prestadora en solucionar los inconvenientes en el servicio y en acreditar la totalidad de los reintegros por servicio no prestado, este Ente, mediante NOTENCOMDECHACO N° 8.304/16 notificada el 20 de diciembre de 2016, dio inicio al pertinente proceso sancionatorio imputando a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA el incumplimiento de los artículos 31 y 33 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, aprobado como anexo I de la Resolución SC N° 10.059/99 (en adelante RGCSBT), y de lo dispuesto por el artículo 10.1 inciso a) del Reglamento de Licencias para Servicios de Telecomunicaciones, aprobado como anexo I del Decreto N° 764/00.

Que TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA, haciendo uso de su derecho a defensa, presentó el descargo correspondiente a la imputación que se le efectuara, manifestando que la misma resultaba ser inoficiosa en tanto la empresa

procedió a indicar que la cuestión reclamada por el denunciante fue objeto de una merecida atención por parte de ella, de conformidad con los procesos administrativos y técnicos establecidos al efecto.

Que a su vez, manifestó que el simple hecho de excederse en el tiempo con la reparación del servicio, no es óbice para aplicar la sanción que el RGCSBT establece para su cumplimiento.

Que, señaló la imputada, resulta ilegítima la pretensión de imponer sanciones en la medida que el Estado Nacional no cumpla previamente con la obligación de recomponer la ecuación económica financiera del servicio a su cargo, que el mismo Estado habría alterado, no habiéndose adecuando las tarifas por el transcurso de CATORCE (14) años.

Que, expresó, se encuentra 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, siguió señalando la imputada, resulta 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 por último adujo la empresa, 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, asimismo, solicitó que en forma subsidiaria se aplique al caso lo dispuesto por el artículo 15, anexo II, del Reglamento citado, como así también el artículo 13.10.3.3 inciso b) anexo I, aprobado por Decreto N° 62/90, que establecen la eximición de sanción en el supuesto de cese del incumplimiento ante la intimación que efectúe este Organismo.

Que llegada esta instancia, corresponde efectuar las siguientes consideraciones.

Que 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 un reclamo de un usuario de un servicio público. A ello cabe agregar, que eventualmente, la prestadora deberá ocurrir por la vía que corresponda.

Que el artículo 31 del citado Reglamento 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 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 por su parte, el artículo 33 del citado Reglamento estipula que, en caso que el servicio sufra una interrupción superior a TRES (3) días hábiles, la licenciataria deberá abonar a su cliente 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 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.

Que los caracteres esenciales del servicio público son continuidad, regularidad, uniformidad, generalidad y obligatoriedad. Al referirse a la continuidad 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 SOCIEDAD ANÓNIMA, conforme lo expresado ut-supra.

Que este Ente 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 usuarios 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 cabe señalar, la empresa no acreditó, con documentación fidedigna, la inmediata reparación del servicio asociado a la línea en trato, como asimismo, el reintegro por los días sin servicio que establece el artículo 33 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, aprobado por Resolución SC N° 10.059/99.

Que por lo expuesto, debe continuarse con el proceso sancionatorio iniciado por el incumplimiento de los artículos 31 y 33 del citado Reglamento, ya que no fue justificada la demora en arbitrar los medios necesarios a fin de reparar la línea en trato, demora que jugó en detrimento del usuario, quien se vio privado del servicio público de telefonía durante un tiempo excesivo; como así también por no haber acreditado los reintegros por servicio no prestado, respecto de la línea N° (362) 448-1136.

Que, por otra parte, se destaca que el artículo 10.1 inciso a) del Reglamento de Licencias para Servicios de Telecomunicaciones aprobado como anexo I del Decreto N° 764/00 establece como una de las obligaciones generales de los prestadores que: *"...Los servicios registrados deberán prestarse en condiciones de regularidad, continuidad, calidad y respetando el principio de no discriminación"*.

Que de la documentación obrante se advierte el incumplimiento de la normativa mencionada precedentemente, en cuanto a la continuidad y calidad con la que debía ser brindado el servicio.

Que en el caso de marras, en virtud de la conducta omisiva de la prestadora, el denunciante no poseía un servicio de Internet que cumpla con lo que la norma exige, viéndose obligado a efectuar numerosos reclamos y a recurrir ante este Organismo.

Que en virtud de lo expuesto, corresponde continuar con la sanción por el incumplimiento de lo dispuesto por el artículo 10.1 inciso a) del Reglamento de Licencias para Servicios de Telecomunicaciones, aprobado como anexo I del Decreto N° 764/00.

Que así las cosas, corresponde intimar a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA a que acredite, respecto de la línea N° (362) 448-1136, cuya titularidad corresponde al señor Ramón Sixto CUENCA, haber procedido a la reparación efectiva del servicio básico telefónico y de internet; haber realizado la totalidad de los reintegros por los días sin servicio, conforme lo dispuesto por el artículo 33 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, aprobado por Resolución SC N° 10.059/99 para el servicio de telefonía, y un proporcional equivalente al valor de los abonos adicionales contratados por cada día sin servicio; y haber procedido al reintegro por el período que el servicio de internet no fue prestado, desde que comenzaron las averías hasta la fecha de su efectiva reparación.

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 el incumplimiento del artículo 33 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico debe considerarse como una falta grave, según lo dispuesto 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° 10.059/99.

Que por todo lo expuesto, por el incumplimiento del artículo 33 corresponde sancionar a la empresa con una multa equivalente en pesos a CIENTO MIL UNIDADES DE TASACIÓN (100.000 U.T.) por la infracción observada.

Que en virtud de las circunstancias del caso, el incumplimiento del artículo 10.1 inciso a) del Reglamento de Licencias para Servicios de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto N° 764/00, se califica como una falta gravísima, de acuerdo a lo estipulado en el artículo 38 del Decreto N° 1.185/90 y sus modificatorios, por lo que en consecuencia corresponde sancionar a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA con una multa en pesos equivalente a CUATROCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (400.000 U.T.).

Que el apartado j) del artículo 38 del Decreto N° 1.185/90 y sus modificatorios faculta a este Ente a establecer una multa diaria a los licenciarios con el fin de garantizar el cumplimiento de la resolución adoptada.

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 en pesos equivalente a CUATROCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (400.000 U.T.) por el incumplimiento del 31 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, aprobado como anexo I de la Resolución SC N° 10.059/99.

ARTÍCULO 2º.- SANCIONAR a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA con una MULTA equivalente en pesos a CIENTO MIL UNIDADES DE TASACIÓN (100.000 U.T.) por el incumplimiento del artículo 33 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, aprobado como anexo I de la Resolución SC N° 10.059/99.

ARTÍCULO 3º.- SANCIONAR a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA con una MULTA en pesos equivalente a CUATROCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (400.000 U.T.) por el incumplimiento del artículo 10.1 inciso a) del Reglamento de Licencias para Servicios de Telecomunicaciones, aprobado como anexo I del Decreto N° 764/00.

ARTÍCULO 4º.- INTIMAR A TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA a que acredite ante este Organismo, dentro de los DIEZ (10) días hábiles de recibida la presente y con documentación fehaciente, respecto de la línea N° (362) 448-1136, cuya titularidad corresponde al señor Ramón Sixto CUENCA, haber procedido a la reparación efectiva del servicio básico telefónico y de internet; haber procedido a la totalidad de los reintegros por los días sin servicio, conforme lo dispuesto por el artículo 33 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, aprobado por Resolución SC N° 10.059/99 para el servicio de telefonía, y un proporcional equivalente al valor de los abonos adicionales contratados por cada día sin servicio, y haber procedido al reintegro por el período que el servicio de internet no fue prestado, desde que comenzaron las averías hasta la fecha de su efectiva reparación.

ARTÍCULO 5º.- APLICAR a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA una MULTA diaria en pesos equivalente a SEIS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (6.000 U.T.) a partir del vencimiento del plazo indicado en el artículo 4º y hasta el efectivo cumplimiento de lo allí establecido.

ARTÍCULO 6º.- La DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN A USUARIOS Y DELEGACIONES, deberá registrar en el legajo de antecedentes de la licenciataria, las sanciones dispuestas por los artículos 1º, 2 y 3º de la presente Resolución.

ARTÍCULO 7º.- Comuníquese, notifíquese y archívese.