



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

Resolución

Número:

Referencia: EXPENACOM 12314/2017, SANCION

VISTO el Expediente N° 12.314/2017 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 Rosario PINO APOLAYA, titular del servicio telefónico N° (221) 470-6807, se presentó ante este Ente, reclamando el cambio de tecnología de cableado a inalámbrico sin su consentimiento, por parte de TELEFÓNICA DE ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA.

Que en virtud del reclamo efectuado por la usuaria, se procedió a dar intervención a la empresa.

Que, al respecto, la prestataria informó que el día 18 de mayo de 2016 se gestionó un cambio de producto pasando de telefonía fija a Línea Full GSM, manifestando que este cambio era el único recurso para poder brindarle a la usuaria el servicio.

Que, a su vez, manifestó que se encontraba en un proceso de recambio tecnológico que le permitirá mejorar el servicio de telefonía básico.

Que, por último, indicó que la usuaria había desistido del cambio de producto y que se le indicó que el equipo de tecnología inalámbrica se encontraba a su disposición.

Que así las cosas, se procedió al cierre del presente, intimando a la empresa a que arbitrara los medios necesarios para efectuar el alta de una línea telefónica de tecnología de cobre en el domicilio sito en la calle 153 N° 13, entre 34 bis y 35 de la localidad de La Plata sin costo alguno; y a realizar los reintegros correspondientes de acuerdo a lo establecido por el artículo 33 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, independientemente de los servicios adicionales contratados, desde la fecha en la que incomunicó la línea hasta el alta del nuevo servicio.

Que, debe señalarse que la usuaria se presentó con posterioridad manifestando que la empresa no había cumplido con la intimación efectuada por este Organismo.

Que acto seguido, mediante NOTENACOMDEBAIRES N° 1.383/2017, notificada con fecha 18 de abril de 2017, se dio inicio al pertinente proceso sancionatorio imputando a TELEFÓNICA DE ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA el incumplimiento del artículo 4, punto 1, punto 7, inciso b) del Reglamento de Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución SC N° 5/2013.

Que debe señalarse los plazos vencieron y la prestadora no agregó al expediente el descargo pertinente.

Que llegado este punto, corresponde efectuar las siguientes apreciaciones.

Que el artículo 4, punto 1, punto 7, inciso b) del Reglamento de Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución SC N° 5/2013, establece que ninguna solicitud de instalación o cambio de domicilio podrá tener un tiempo de espera mayor a DIEZ (10) días hábiles; y agrega, que en los casos en que se exceda el Tiempo Máximo de Instalación, la demora no podrá superar los VEINTE (20) días hábiles.

Que resulta necesario señalar que es principio del derecho administrativo la obligación de las empresas prestadoras de los servicios públicos de brindar a los usuarios los servicios a su cargo de manera universal o general, no previendo causas de justificación que las eximan de dicha obligación.

Que, vale aclarar, de la documentación obrante no surgen elementos que permitan determinar que existieron impedimentos que pudieran excusar a la prestadora de la obligación de efectuar la instalación de la línea, razón por la cual corresponde continuar con el proceso sancionatorio iniciado por el incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 4, punto 1, punto 7, inciso b) del Reglamento de Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución SC N° 5/2013.

Que al propio tiempo, debe continuarse con la intimación efectuada a TELEFÓNICA DE ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA.

Que para el caso que la prestadora no acredite haber actuado de conformidad en el plazo estipulado, deberá establecerse una multa diaria de acuerdo con lo normado en el apartado j) del artículo 38 del Decreto N° 1.185/90 y sus modificatorios.

Que el incumplimiento del artículo del artículo 4, punto 1, punto 7, inciso b) del Reglamento de Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución SC N° 5/2013 se encuentra tipificada como una infracción grave conforme lo establecido por el artículo 12.1.2 d) de la misma Resolución, por lo que corresponde sancionar a la empresa con una multa equivalente en pesos a CUATROCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (400.000 U.T.).

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 4, punto 1, punto 7, inciso b) del Reglamento de Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución SC N° 5/2013.

ARTÍCULO 2º.- INTIMAR a TELEFÓNICA ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA a que acredite ante este Organismo, dentro de los DIEZ (10) días hábiles de recibida la presente y con documentación fehaciente, haber instalado en el domicilio de la señora María Rosario PINO APOLAYA, titular del servicio telefónico N° (221) 470-6807, sito en la calle 153 N° 13 entre 34 bis y 35 de la localidad de La Plata, provincia de Buenos Aires, un servicio telefónico con tecnología que respete los estándares de calidad establecidos en la normativa vigente para la prestación del servicio básico telefónico, garantizando la regularidad y continuidad de los mismos.

ARTÍCULO 3º.- APLICAR a TELEFÓNICA DE 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 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.