



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

Resolución

Número:

Referencia: EXPENACOM 7506/2017, SANCIÓN

VISTO el Expediente N° 7.506/2017 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 Virginia Nora FERPOZZI, titular de la línea telefónica N° (03402) 46-2329, se presentó ante la Delegación Rosario de este Ente, cuestionando la demora en reparar su servicio, por parte de TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA.

Que la denunciante hizo saber en su presentación original que se encontraba sin servicio telefónico desde principios del mes de agosto de 2015, razón por la cual había reclamado ante la empresa, sin obtener solución alguna.

Que ante la requisitoria que se le cursara, la prestadora informó que el servicio se encontraba restablecido y que procedió a efectuar reintegro en concepto de abono por el período del 1 de agosto de 2015 al 11 de febrero de 2016. Sin remitir detalle de llamadas donde se evidencie la reparación de la línea, lo cual ha sido solicitado oportunamente, no se puede observar que el servicio del usuario haya sido restablecido, por lo que no se puede asegurar la continuidad y regularidad del servicio en condiciones normales de funcionamiento.

Que atento a la respuesta insuficiente brindada por la empresa, el señor Delegado actuante, mediante NOTENACOMDROSARIO N° 5.136/16 notificada con fecha 21 de abril de 2016, la intimó a que proceda acreditar el correcto funcionamiento del servicio telefónico, a generar el reintegro por los días sin servicio desde el 1 de agosto de 2015 hasta la efectiva reparación, de conformidad con el artículo 33 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico.

Que así las cosas, mediante NOTENACOMDROSARIO N° 527/17, notificada el día 16 de enero de 2017, se dio inicio al proceso sancionatorio, imputando a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA el incumplimiento al artículo 31 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico.

Que haciendo uso de su derecho de defensa, TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA presentó el descargo correspondiente, en el cual manifestó que la imputación debía dejarse sin efecto en tanto la empresa procedió a normalizar el servicio.

Que, a su vez, solicitó que en forma subsidiaria se aplicara 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 efectuara este Organismo. No regirá lo precedentemente

expuesto cuando el incumplimiento produzca perjuicios serios e irreparables o gran repercusión social, o haya motivado una intimación anterior.

Que asimismo, indicó que el instituto de la eximición no era facultativo de este Ente, sino que debía ser aplicado directamente cuando “el prestador corrija o cese el incumplimiento”, con independencia del carácter de la infracción.

Que caso contrario, expresó que sería violatorio de la garantía del debido proceso adjetivo contenida en el artículo 1º inciso f) de la Ley de Procedimientos Administrativos.

Que por otra parte, señaló la imputada que resultaba ilegítima la pretensión de imponer sanciones en la medida que el Estado Nacional no cumpliera previamente con la obligación de recomponer la ecuación económico financiera del servicio a su cargo, que el mismo Estado habría alterado, no habiéndose adecuando las tarifas por el transcurso considerable de años.

Que expresó que 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, siguió señalando la imputada que resultaban aplicables las disposiciones contenidas en el artículo 1.031 del Código Civil que permiten 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 que el Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, sobre el cual se basaba el proceso sancionatorio en curso, no había sido ratificado en debida forma por lo que carecía 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 licenciataria no acercó prueba alguna que demuestre el supuesto desequilibrio económico financiero alegado, que le impediría dar acabado cumplimiento a las obligaciones correspondientes a la efectiva prestación del servicio básico telefónico. La recomposición económica que reclama no constituye óbice a fin que se imponga sanciones a la empresa por las infracciones que cometa respecto de la normativa vigente en materia de telecomunicaciones.

Que, en su caso, no resulta ser este procedimiento sancionatorio el ámbito adecuado a fin de efectuar planteos relativos a las condiciones económico-financieras.

Que, las características esenciales del servicio público, esto es, continuidad, regularidad, uniformidad, generalidad y obligatoriedad impiden la aplicación del principio “exceptio non adimpleti contractus”.

Que también corresponde rechazar el planteo de TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA en cuanto a que el citado Reglamento no se encontraba vigente, por no haber sido ratificado “en debida forma” (sic) ya que el mismo debía ser ratificado por Decreto del PODER EJECUTIVO NACIONAL, al igual que sus antecesores, aprobados por las Resoluciones SC N° 25.837/96 y N° 45/97.

Que en cuanto a la presunta ratificación posterior de los Reglamentos anteriores, corresponde destacar que las razones que motivaron al Decreto N° 92/97, encuentra su fundamento en la relación jerárquica entre normas, por lo que, al pretender la derogación del Decreto N° 1.420/92, la mentada Resolución SC N° 25.837/96 necesitó de la participación del PODER EJECUTIVO NACIONAL a tal efecto.

Que por su parte, el PODER EJECUTIVO NACIONAL, mediante Decreto N° 1.620/96, aprobó la estructura organizativa de la entonces SECRETARÍA DE COMUNICACIONES, por el cual delegó en dicha dependencia aspectos propios de su competencia, entre las cuales se encuentra la de elaborar y dictar los Reglamentos Generales para la prestación de los servicios de telecomunicaciones y postales.

Que, por otra parte, escapa a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA que la pretendida ratificación cuya falta alega, se encuentra subsumida en la publicación de la norma, toda vez que conforme a lo dispuesto por Decreto N° 659/47 los documentos que se inserten en el Boletín Oficial –en el caso, de la Resolución SC N° 10.059/99- serán tenidos por auténticos y obligatorios, por el efecto de esa publicación, y por comunicados y suficientemente circulados, dentro de todo el territorio Nacional.

Que entender lo contrario no sólo atentaría contra las facultades delegadas en la entonces SECRETARÍA DE

COMUNICACIONES, sino que implicaría un dispendio innecesario de actividad administrativa que iría en detrimento de las actividades, derechos y obligaciones que pretende regular.

Que para dar por finiquitada la cuestión traída por TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA, vale destacar que la vía de impugnación intentada resulta inapropiada en tiempo y forma. Sobre el particular, y con relación a los actos de alcance general, como lo es el Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, son de aplicación los artículos 24 y 25 de la Ley Nacional de Procedimiento Administrativo N° 19.549; mientras que, de haber observado la prestataria alguna contradicción u omisión en su texto, hubiese promovido la acción de Aclaratoria, prevista en el artículo 102 del Decreto Reglamentario N° 1.759/72 (T.O. 2017).

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 la empresa no demostró la fecha de reparación efectiva del servicio, y no acreditó haber realizado la totalidad de los reintegros por el período en que la línea permaneció sin servicio.

Que la privación de un servicio público, como es el servicio básico telefónico, constituye un perjuicio imposible de subsanar. En los presentes casos, dicha privación aconteció durante un prolongado período de tiempo, excesivamente superior al que otorga la norma, por lo que no corresponde aplicar la eximente planteada por la empresa.

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 Ente 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 UT), por la infracción observada.

Que finalmente cabe tener presente que mediante Acta de Directorio del ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES N° 1 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 UT), por el incumplimiento del artículo 31 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, aprobado por Resolución SC N° 10.059/99, por los argumentos expuestos en los considerandos.

ARTÍCULO 2º.- INTIMAR a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA a que acredite ante este Ente, dentro de los DIEZ

(10) días hábiles de recibida la presente, haber efectuado la reparación del servicio telefónico N° (03402) 46-2329 y acreditar el reintegro por los días sin servicio del 1 de agosto de 2015 hasta la efectiva reparación del servicio, conforme a lo dispuesto por el artículo 33 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, debiendo acompañar listado de llamadas y copia íntegra de las facturas emitidas donde se vieron reflejado los reintegros correspondientes.

ARTÍCULO 3º.- APLICAR a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA 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 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 por el artículo 1º de la presente Resolución.

ARTÍCULO 5º.- Comuníquese, notifíquese y archívese.