



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

Resolución

Número:

Referencia: EXPENACOM 6604/2017, SANCION

VISTO el Expediente N° 6.604/17 del Registro del 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 Juan Carlos BOTTO, titular del servicio telefónico N° (0342) 490-0136, se presentó ante la Delegación Santa Fe de este Organismo, reclamando por averías en su servicio telefónico, desde el 19 de febrero de 2016, por parte de TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA.

Que con los elementos obrantes en la causa, esta Autoridad de Control, intimó a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA, mediante NOTENACOMDESTAFE N° 8.102/16, notificada el 19 de julio de 2016, a que acreditara con documental fehaciente la reparación del servicio en la línea N° (0342) 490-0136, acreditara los reintegros por los días sin servicio conforme lo establecido en el artículo 33 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico aprobado por Resolución SC 10.059/99 (en adelante RGCSBT) desde la avería hasta la fecha de efectiva reparación; si el cliente abona otros conceptos de abonos distintos a la prestación del servicio telefónico debe proceder la prestataria, a reintegrar un importe proporcional a los días sin servicio.

Que la empresa realizó una presentación en la que manifestó que el servicio del usuario presentó averías por el período comprendido entre el 7 de marzo y el 3 de mayo de 2016 por las que recibió el correspondiente reintegro. Asimismo, agregó que gestionarán un reintegro por los días sin servicio desde el 18 de febrero al 6 de marzo de 2016 el que se acreditará en la siguiente o subsiguiente factura.

Que analizadas las presentes, teniendo en cuenta la demora de la prestadora en solucionar los inconvenientes en el servicio y en acreditar la totalidad de los reintegros por los servicios no prestados, esta Autoridad mediante NOTENACOMDESTAFE N° 9.595/16, notificada el 17 de agosto de 2016, dio inicio al proceso sancionatorio pertinente, imputando a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA 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.

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 la 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 que 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 años.

Que expresó que 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 que 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 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, 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 reclamos de distintos usuarios de un servicio público. Que a ello cabe agregar, que eventualmente, la prestadora deberá ocurrir, por la vía que corresponda.

Que de la documentación aportada por la licenciataria no puede colegirse la efectiva reparación del servicio telefónico y por ende no existe fecha de corte para poder analizar si están realizados los reintegros por los días sin servicio conforme la normativa vigente.

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 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 señala que con ella 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 esta Autoridad 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 lo expuesto, debe continuarse con el proceso sancionatorio iniciado por el incumplimiento del artículo 31 del RGCSBT, 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, que se vió privado del servicio público de telefonía, durante un tiempo excesivo.

Que así las cosas, debe realizarse la correspondiente intimación a la empresa.

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 8º del Régimen Sancionatorio para los Prestadores del Servicio Básico Telefónico, aprobado como anexo II de la Resolución SC Nº 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 el artículo 11 del anexo II a la Resolución SC Nº 10.059/99 faculta a esta Autoridad a establecer multas diarias a los licenciatarios mientras persistan en el incumplimiento de sus obligaciones.

Que finalmente cabe tener presente que mediante Acta de Directorio del ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES Nº 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 Nº 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 Nº 267/2015 y el Acta Nº 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 UT) por el incumplimiento del 31 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, aprobado como anexo I de la Resolución SC Nº 10.059/99.

ARTÍCULO 2º.- INTIMAR A TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA a que acredite fehacientemente ante este Organismo, dentro de los DIEZ (10) días hábiles de recibida la presente, respecto de la línea Nº (0342) 490-0136, cuya titularidad corresponde al señor Juan Carlos BOTTO, la efectiva fecha de reparación de la línea telefónica y la realización de los reintegros por los días sin servicio conforme lo establecido en el artículo 33 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico aprobado por Resolución SC 10.059/99, desde la avería hasta la fecha de efectiva reparación; si la usuaria abonara otros conceptos de abonos distintos a la prestación del servicio telefónico debe proceder la prestataria, a reintegrar un importe proporcional a los días sin servicio.

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 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.

