



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

Resolución

Número:

Referencia: EXPENACOM 5775/2017, SANCIÓN

VISTO el Expediente N° 5.775/2017 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 Magalí Soledad TORRES, titular de la línea telefónica N° (341) 423-6209, efectuó un reclamo ante la Delegación Rosario de este Organismo, cuestionando a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA (en adelante también "TELECOM") por la demora en la reparación de su servicio básico.

Que la denunciante informó que se encontraba sin servicio básico desde el 26 de noviembre de 2015, y que pese a los reiterados reclamos efectuados ante la prestadora, no tuvo solución al respecto.

Que en respuesta al requerimiento que este Organismo le cursara, TELECOM informó que había reparado el servicio, y que procedería a la acreditación de los días sin el mismo, adjuntado récord de faltas.

Que no habiéndose acreditado la solución al reclamo en trato, mediante NOTENACOMDROSARIO N° 4.512/16, este Ente intimó a TELECOM a que proceda a reparar el servicio de la línea N° (341) 423-6209, y a reintegrar los días por servicio no prestado hasta la fecha de su efectiva reparación.

Que posteriormente, la prestataria informó la reparación de la línea y la acreditación de los días sin servicio, adjuntando copia de las facturas emitidas.

Que así las cosas, mediante NOTENACOMDROSARIO N° 16.507/2016, notificada el 12 de diciembre de 2016, se dio inicio al pertinente proceso sancionatorio, 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, ya que no efectuó la reparación del servicio en el plazo estipulado en el mismo.

Que haciendo uso de su derecho de defensa, TELECOM presentó el descargo correspondiente, manifestando que la imputación resultaba ser inoficiosa en tanto la empresa procedió a normalizar el aludido servicio, reintegrando el monto correspondiente en los términos del artículo 33 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico.

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 esta Autoridad de Control.

Que, señaló la imputada, resulta ilegítima la pretensión de este Organismo de imponer sanciones en la medida que el Estado Nacional no cumpla previamente con la obligación de recomponer la ecuación económico financiera del servicio a su cargo, que el mismo Estado habría alterado, no habiéndose adecuado las tarifas por el transcurso considerable de 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 que resultan aplicables el principio "exceptio non adimpleti contractus", 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, 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 llegado a este punto, corresponde realizar ciertas 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 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° 1420/92, la mentada Resolución SC N° 25.837/96 necesitó de la participación del PODER EJECUTIVO NACIONAL a tal efecto.

Que, por otra parte, escapa a TELECOM 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 para dar por finiquitada la cuestión traída por TELECOM, 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 no obstante, se menciona que el punto 13.10.3.1 inciso a) del anexo I del Decreto N° 62/90 establece claramente que la aplicación de sanciones será independiente de la obligación de reintegrar o compensar las tarifas indebidamente percibidas de los usuarios, con actualización e intereses, o de indemnizar los perjuicios ocasionados al estado, a los usuarios o a terceros por la infracción.

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 del análisis de la documentación agregada al expediente, se observó que la denunciante no pudo hacer uso de su servicio telefónico durante el período comprendido entre el 26 de noviembre de 2015 al 8 de enero de 2016.

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.b) del anexo I del Decreto N° 62/90.

Que por lo expuesto, debe continuarse con el proceso sancionatorio iniciado por el incumplimiento del artículo 31, 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 de la usuaria, quien se vio privado de utilizar en forma regular el servicio público de telefonía durante un tiempo excesivo.

Que el artículo 33 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 este Organismo corroboró que la empresa acreditó haber efectuado los reintegros por servicio no prestado por el período verificado, con respecto a la línea en cuestión, en conformidad a dicho artículo.

Que la infracción al artículo 31 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico no se encuentra contemplada 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 a 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 mediante el 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 de Directorio N° 17 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 U.T.) por el incumplimiento del artículo 31 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, aprobado mediante Resolución SC N° 10.059/99.

ARTÍCULO 2º.- La DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN DE USUARIOS Y DELEGACIONES deberá registrar en el legajo de antecedentes de la licenciataria la sanción dispuesta por el artículo 1° de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3º.- Comuníquese, notifíquese y archívese.