



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

Resolución

Número:

Referencia: EXPCNC 9351/2013, SANCIÓN

VISTO el Expediente N° 9.351/2013 del Registro de la entonces COMISIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES, la Resolución de la ex SECRETARÍA DE COMUNICACIONES N° 25.839/96, 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 las señoras Verónica Isabel GURLEKIAN, D.N.I. N° 24.615.041; Natalia Paola ZANETTA, D.N.I. N° 23.213.229; María Soledad SOLLA, D.N.I. N° 27.840.869, en representación de la empresa JAZMÍN SOCIEDAD DE HECHO, C.U.I.T. N° 30-71188168-5; Liliana Isabel ACUÑA, D.N.I. N° 21.392.576; y el señor Rafael Santiago BARRIOS, D.N.I. N° 22.371.401, se presentaron ante la Delegación Córdoba de este Organismo, cuestionando por el incumplimiento de instalación del servicio telefónico solicitado oportunamente a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA.

Que de la documentación obrante en la causa, se pudo determinar que cada uno de los CINCO (5) denunciantes realizó el respectivo reclamo ante la empresa por la falta de instalación del servicio telefónico.

Que por lo expuesto, transcurrido el plazo de NOVENTA (90) días dispuesto en el artículo 18, punto 5, nota I del Reglamento General de Calidad del Servicio Básico Telefónico, este Organismo intimó a la licenciataria a que acredite haber efectuado las respectivas instalaciones del servicio.

Que en cada uno de los casos, la prestataria presentó respuesta, manifestando haber dado cumplimiento con las solicitudes en trato, sin acompañar documentación que acredite tal extremo.

Que por ello, la Delegación actuante, mediante NOTCNCDECORDO N° 9.117/13, dio inicio al proceso sancionatorio pertinente, imputando a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA el incumplimiento del artículo 18, punto 5, nota I del Reglamento General de Calidad del Servicio Básico Telefónico, aprobado por la Resolución SC N° 25.839/96.

Que la empresa presentó su descargo a la imputación que le fuera cursada.

Que la licenciataria argumentó que este Organismo había adoptado una suerte de unificación arbitraria, parcial y fragmentada de una multiplicidad de expedientes, asignándoles un nuevo número al efecto, sin norma que sustente tal conducta.

Que, sostuvo asimismo que el procedimiento sancionatorio masivo iniciado por este Ente resultaba violatorio al derecho de privacidad de los usuarios involucrados y del principio de la inviolabilidad del secreto de las comunicaciones contemplado en los artículos 18 y 19 de la Ley N° 19.798.

Que, por otra parte, argumentó que no se advertía la existencia de conexidad, interdependencia o subordinación entre los reclamos incorporados que sustentaran su acumulación en un único expediente, no existiendo identidad de objeto y causa que justificara la medida adoptada.

Que, señaló que dicho obrar implica la unificación en un solo expediente de una diversidad de pretensiones y de objeto, lo cual viola lo dispuesto por el artículo 1º, inciso f) de la Ley Nacional de Procedimientos Administrativos y artículos 3º, 5º incisos a) y b), 7º y 24º del Reglamento respectivo, y atenta contra el debido proceso adjetivo al cual tiene derecho.

Que, en otro orden de ideas, consideró que no había motivos para imputarle el incumplimiento del artículo 18, punto 5, nota I del Reglamento General de Calidad del Servicio Básico Telefónico, aprobado por Resolución SC N° 25.839/96, por cuanto manifestó que no existía plazo de instalación obligatorio para el servicio básico telefónico luego del período de exclusividad, y que este Organismo carecía de competencia para establecerlo, ya que no había dictado hasta el momento un nuevo Reglamento de Calidad de Servicio.

Que, al propio tiempo, entendió que este Organismo no tenía un “derecho adquirido” al mantenimiento del plazo de instalación dispuesto en una norma no vigente, lo cual tornaría su accionar en ajeno al bloque de legalidad, v.gr. en una vía de hecho, y que si el legislador había dispuesto expresamente que “Luego del período de exclusividad para la prestación del Servicio Básico Telefónico, (...) la Autoridad de Aplicación dictará las normas que correspondan para tales instancias, en especial las que hacen al Reglamento General de Calidad para un contexto de libre competencia”, era porque esa –y no otra- había sido su intención, no pudiendo en ningún caso presumirse lo contrario.

Que en ese sentido adujo que no existía obligación regulatoria alguna en cuanto a los tiempos de espera en la instalación conforme al límite temporal previsto en el artículo 24 del citado Reglamento, al tiempo que argumentó que actualmente el marco regulatorio vigente carecía de norma alguna que habilite a este Organismo para ejercer su poder de policía con respecto al incumplimiento de plazo de instalación de servicio telefónico, convirtiendo su accionar en extralimitado.

Que, por otro lado, señaló que resultaba palmaria la improcedencia de la imputación cursada, por cuanto había informado a esta Autoridad de Control la información pertinente, circunstancia que excluye la atribución de incumplimiento formulada en el sentido expuesto.

Que en lo referido a la señora GURLEKIAN, manifestó que entre la fecha de la solicitud en trato, y las nuevas instalaciones llevadas a cabo, la empresa no excedió el plazo de NOVENTA (90) días establecidos en el citado Reglamento de Calidad, por lo que resulta irrazonable sostener un incumplimiento.

Que además señaló, que oportunamente informó a este Organismo la correcta instalación de los Servicios Básicos Telefónicos previo a la imputación en autos, por lo cual la cuestión debatida se tornó abstracta, y no corresponde la continuación del proceso sancionatorio.

Que asimismo agregó, que este Organismo reconoció la instalación de los citados servicios en el anexo I, que adjuntó al requerimiento NOTCNCDECORDO N° 9.117/2013.

Que señaló, que la continuación del proceso sancionatorio significaba la desatención a la verdad jurídica objetivamente comprobada, toda vez que las líneas en trato fueron instaladas.

Que llegado este punto, corresponde efectuar las siguientes apreciaciones.

Que este Organismo, de acuerdo a las facultades que le confiere el Decreto Reglamentario N° 1.759/72 (T.O. 2017), y basándose en los principios de celeridad, economía, sencillez y eficacia, determinó procedente la acumulación de los procesos sancionatorios por el incumplimiento del artículo 18, punto 5, nota I, verificado en cada uno de los reclamos formulados por los denunciados citados en el primer considerando.

Que dicha acumulación se originó en la gran cantidad de denuncias recibidas por la Delegación interviniente de este Organismo como consecuencia de la falta de instalación de líneas por parte de TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA.

Que conforme lo dispuesto en el inciso b) del artículo 5° del Decreto N° 1.759/1972 (T.O. 2017) esta Autoridad de Control debe procurar proveer en una sola resolución todos los trámites que, por su naturaleza, admitan su impulsión simultánea, y concentrar en un mismo acto las medidas pertinentes.

Que cada una de las CINCO (5) denuncias que han sido analizadas en este expediente, se encontraba en idéntica etapa procesal, es decir, la Delegación actuante había resuelto sobre el fondo de los reclamos por instalación, determinando que en todos los casos correspondía dar inicio al proceso sancionatorio por la violación al citado artículo 18, punto 5, nota I del Reglamento General de Calidad del Servicio Básico Telefónico, aprobado por Resolución SC N° 25.839/96.

Que asimismo cabe señalar, que la licenciataria fue notificada, con tiempo suficiente, del análisis puntual respecto de cada denuncia y de cada una de las decisiones adoptadas previas a la imputación descripta precedentemente.

Que uno de los principales motivos fue, no sólo el incremento en la cantidad de denuncias por incumplimiento de instalación, sino también la demora verificada en proceder a la instalación, excediendo ampliamente el plazo de NOVENTA (90) días dispuesto por la Resolución SC N° 25.839/96.

Que, por otra parte, en los casos bajo análisis, las solicitudes de los usuarios fueron realizadas con anterioridad a la fecha de entrada en vigencia de la Resolución SC N° 5/2013. Por tal motivo, y de acuerdo al Dictamen N° 84.397 GJNR/2013 de la entonces Gerencia de Jurídicos y Normas Regulatorias de este Organismo, corresponde continuar con la aplicación de la ley más benigna.

Que en ese sentido, el artículo 18, punto 5, nota I del Reglamento General de Calidad del Servicio

Básico Telefónico, aprobado por Resolución SC N° 25.839/96, establece que “Ninguna solicitud pendiente al 31 de diciembre de 1996, podrá tener un tiempo de espera mayor que 180 días, y al 31 de diciembre de 2000, un tiempo de espera mayor que NOVENTA (90) días”.

Que así lo entendió la entonces SECRETARÍA DE COMUNICACIONES en la Nota N° 212 del 29 de abril de 2003.

Que en relación a este tema, no puede soslayarse el fallo dictado el día 6 de mayo de 2009, en los autos caratulados “TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA c/ COMISIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES – Resolución 2298/04 s/ PROCESO DE CONOCIMIENTO”, por el Juzgado Nacional de 1º Instancia en lo Contencioso Administrativo Federal N° 4, el cual en su CONSIDERANDO IV, último párrafo expresa: “...corresponde interpretar que el plazo máximo de 90 días para la instalación del servicio básico telefónico continúa plenamente vigente, ya que el mismo fue estipulado como una meta a obtener por las prestatarias en un momento en que el servicio telefónico no tenía el desarrollo actual. A partir del año 2001, si bien se modifica el régimen de exclusividad en la prestación del servicio telefónico, no significa que las metas alcanzadas en aquel período deban ser retrotraídas, sino por el contrario, deberían hasta ser superadas por las nuevas licenciatarias”.

Que ahora bien, cabe poner de relieve, que si bien la empresa manifestó en sus respuestas haber efectuado la instalación de cada una de las CINCO (5) líneas sub examen, lo cierto es que no acompañó documentación alguna a fin de acreditar sus dichos, limitándose sólo a manifestar haber dado cumplimiento a las solicitudes en trato.

Que debe recordarse que, la prueba constituye la actividad procesal encargada de producir el convencimiento o certeza de los hechos controvertidos y supone un imperativo del propio interés del litigante, quien a su vez, corre con el riesgo de obtener una decisión desfavorable en el caso de adoptar una actitud omisiva (conf. CSJN, in re: “Kopex Sudamericana SAI. y C/ Provincia de Buenos Aires y otros s/ daños y perjuicios”, de fecha 19/12/1995, Fallos 318:255).

Que al procedimiento administrativo le caben algunos de los principios que inspiran el Derecho Procesal, entre ellos, el que enuncia que, quien alega ciertos hechos en defensa de sus derechos, debe probarlos. (Dictámenes de la PROCURACIÓN DEL TESORO DE LA NACIÓN 233:560).

Que respecto al reclamo efectuado por la señora GURLEKIAN, cabe señalar que al 31 de agosto de 2012, momento en el cual la Delegación actuante emitió su decisorio, el plazo establecido por la citada normativa se encontraba excedido.

Que por todo lo expuesto, corresponde continuar con el proceso sancionatorio contra TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA.

Que, asimismo, debe intimarse a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA a que acredite haber efectuado la instalación de las líneas solicitadas por los reclamantes.

Que con el objeto de garantizar el cumplimiento de la Resolución, y 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 citado artículo 18, punto 5, nota I se califica como una infracción gravísima, en virtud de las circunstancias particulares del caso, de acuerdo a lo estipulado en el artículo 38 del Decreto N° 1.185/90 y sus modificatorios.

Que en consecuencia, corresponde sancionar a la empresa con una multa equivalente en pesos a CUATROCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (400.000 U.T.) por cada uno de los CINCO (5) reclamos incorporados al presente expediente, lo que totaliza la suma de DOS MILLONES DE UNIDADES DE TASACIÓN (2.000.000 U.T.) por la infracción observada.

Que mediante el Acta N° 1 del Directorio del ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES de fecha 5 de enero de 2016 se delegó en esta instancia 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 las facultades delegadas por el Acta N° 1 del Directorio del ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES de fecha 5 de enero de 2016.

Por ello,

LA PRESIDENTA DEL ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º.- SANCIONAR a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA con una MULTA equivalente en pesos a DOS MILLONES DE UNIDADES DE TASACIÓN (2.000.000 U.T.), por el incumplimiento del artículo 18, punto 5, nota I, del Reglamento General de Calidad del Servicio Básico Telefónico, aprobado por la Resolución SC N° 25.839/96, vigente a la fecha de la solicitud realizada por los usuarios.

ARTÍCULO 2º.- INTIMAR a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA a que acredite ante este Organismo, con documentación pertinente, dentro de los DIEZ (10) días hábiles de recibida la presente, haber efectuado la instalación de las líneas telefónicas solicitadas por las señoras Verónica Isabel GURLEKIAN, D.N.I. N° 24.615.041; Natalia Paola ZANETTA, D.N.I. N° 23.213.229; María Soledad SOLLA, D.N.I. N° 27.840.869, en representación de la empresa JAZMÍN SOCIEDAD DE HECHO, C.U.I.T. N° 30-71188168-5; Liliana Isabel ACUÑA, D.N.I. N° 21.392.576; y el señor Rafael Santiago BARRIOS, D.N.I. N° 22.371.401.

ARTÍCULO 3º.- 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 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.

