



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
2017 - Año de las Energías Renovables

Resolución

Número:

Referencia: EXPENACOM 3628/2016

VISTO el Expediente N° 3.628/2016 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 en el ámbito del MINISTERIO DE COMUNICACIONES, el ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES, organismo autárquico y descentralizado, como Autoridad de Aplicación de las leyes N° 27.078 y 26.522, sus normas modificatorias y reglamentarias, asumiendo las funciones y competencias de la entonces AUTORIDAD FEDERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES y la entonces AUTORIDAD FEDERAL DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL.

Que las presentes actuaciones se iniciaron con el reclamo formulado por la Señora Alicia Beatriz LA ROCCA (DNI: 5.729.238) en su carácter de titular de las líneas N° (011) 4322-0891 y N° (011) 4322-0901, denunciando la falta de entrega de las facturas correspondientes a su línea telefónica por parte de TELEFÓNICA DE ARGENTINA S.A.

Que la denunciante manifestó que desde el mes de septiembre de 2014, TELEFÓNICA DE ARGENTINA S.A. no enviaba la facturación en formato papel a su domicilio de la calle Viamonte N° 867, 4° piso, departamento 405, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Que siguió relatando la reclamante que realizó numerosos reclamos a la empresa sin que ésta se aviniera solucionar su problema.

Que se intimó a la empresa en los términos del artículo 37 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico (en adelante RGCSBT) a fin que en el término de VEINTE (20) días hábiles presentara un acabado informe relativo al reclamo, adjuntando la documental respectiva.

Que se presentó la prestadora y manifestó que procedió a enviar al domicilio de la usuaria, con acuse de recibo, la copia de los vencimientos de enero a mayo del 2015 respecto de ambas líneas.

Que, regresó la reclamante e hizo saber a este Organismo que recibió el vencimiento de octubre de 2015 donde la empresa informaba que comenzaría a emitir la facturación en forma electrónica.

Que, en virtud de ello, se decidió intimar a TELEFÓNICA DE ARGENTINA S.A. a fin que, dentro del plazo de DIEZ (10) días hábiles, acreditara la remisión al domicilio de la reclamante de facturas completas

y en formato papel respecto de ambas líneas en trato con acuse de recibo, desde el vencimiento de septiembre de 2014.

Que, así las cosas, a través de la NOTAFITICCAU N° 1307/15, notificada el 20 de octubre de 2015, oportunamente se dio inicio al pertinente proceso sancionatorio, imputando a TELEFÓNICA DE ARGENTINA S.A. por el incumplimiento del artículo 15 del RGCSBT, otorgándose a la encartada un plazo de DIEZ (10) días hábiles para la presentación de su descargo.

Que, habiendo vencido el plazo legal, no existe constancia de la presentación de descargo alguno por parte de la imputada.

Que, arribado a esta instancia, corresponde realizar las siguientes consideraciones.

Que, se imputó a TELEFÓNICA DE ARGENTINA S.A. el incumplimiento del artículo 15 del RGCSBT por no haber remitido la facturación al domicilio de la usuaria.

Que, el artículo 15 del RGCSBT establece que los prestadores tomarán los recaudos necesarios a los efectos de remitir la facturación con una anticipación de DIEZ (10) días corridos a la fecha de vencimiento.

Que, del análisis de los elementos incorporados a estas actuaciones, en especial manifestación de la usuaria respecto a la facturación de octubre de 2015, se deduce que la licenciataria no ha dado cumplimiento a lo dispuesto por el citado artículo 15 ni ha demostrado las causales que hubieran impedido remitir la facturación a la usuaria en su domicilio en tiempo y forma ó, en su caso, la conformidad de la usuaria al servicio de factura electrónica.

Que es del caso recordar que en materia de prueba, y específicamente en lo que se denomina “carga de la prueba”, el principio general es que la misma está a cargo del pretensor, es decir, de quien pretende el reconocimiento del hecho determinado que invoca para que sea después fundamento del acto que se dicte. (“Ley de Procedimientos Administrativos”, Pág. 287, ED. Astrea, Año 2000, Buenos Aires).

Que, por otra parte, encontrándose la usuaria en inferioridad de condiciones, tanto en el aspecto jurídico como económico, en relación a la prestadora, resulta ser esta última la que se encuentra en una mejor posición, contando con los medios necesarios al efecto, a los fines de acercar al proceso los elementos de prueba necesarios a fin de resolver la denuncia respectiva.

Que, en consonancia con ello, cabe recordar lo sostenido jurisprudencialmente: “... en el moderno derecho procesal se acabaron las reglas absolutas en la materia, por el contrario, predomina el principio de las “cargas probatorias dinámicas”, según el cual, se coloca en cabeza de la parte que se encuentra en mejores condiciones para producirla; no hay preceptos rígidos sino la búsqueda de la solución justa según las circunstancias del caso concreto” (Banco Ciudad de Buenos Aires c. Farias A., Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, Sala A, 18/04/1997, LL-1998-C-55).

Que las infracciones tienen 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, en consecuencia, corresponde continuar con el proceso sancionatorio por violación del artículo 15 del RGCSBT, considerándola como una falta grave en los términos del artículo 6° del Régimen Sancionatorio

para los Prestadores del Servicio Básico Telefónico, aprobado como Anexo II de la Resolución SC N° 10.059/99.

Que, en tal sentido y conforme criterio sustentado por este Organismo, resulta pertinente aplicar una multa equivalente en pesos a CIEN MIL UNIDADES DE TASACIÓN (100.000 UT) por la infracción verificada respecto de cada una de las líneas en trato.

Que, a su vez, habiéndose corroborado el incumplimiento reseñado, corresponde efectuar la pertinente intimación a TELEFÓNICA DE ARGENTINA S.A.

Que el artículo 11 del Anexo II de la Resolución SC N° 10.059/99 faculta a este Organismo 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 N° 1 del ENACOM 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 la presente medida se dicta en ejercicio de las atribuciones conferidas por el Decreto N° 267/2015 de fecha 29 de diciembre de 2015 y el Acta de Directorio N° 1 de fecha 5 de enero de 2016 del ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES.

Por ello,

EL PRESIDENTE DEL ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES

RESUELVE:

ARTÍCULO 1° - SANCIONAR a TELEFÓNICA DE ARGENTINA S.A. con una MULTA equivalente en pesos a DOSCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (200.000 UT) por la infracción del artículo 15 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, aprobado por Resolución SC N° 10.059/99.

ARTÍCULO 2° - INTIMAR a TELEFÓNICA DE ARGENTINA S.A. a fin que, dentro del plazo de DIEZ (10) días hábiles, acredite ante este ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES la remisión al domicilio de la Señora Alicia Beatriz LA ROCCA, sito en Viamonte N° 867, 4° piso, departamento N° 405, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, respecto de las líneas N° (011) 4322-0891 y N° (011) 4322-0901, de la totalidad de las facturas completas y en formato papel emitidas a partir del vencimiento de septiembre de 2014, debiendo tomar los recaudos necesarios a efectos de regularizar la remisión de la facturación a dicho domicilio.

ARTÍCULO 3° - APLICAR a TELEFÓNICA DE ARGENTINA S.A. una MULTA diaria equivalente en pesos a TRES MIL UNIDADES DE TASACIÓN (3.000 UT) a partir del vencimiento del plazo indicado en el artículo 2° hasta el efectivo cumplimiento de lo allí establecido.

ARTÍCULO 4° - 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 1° de la presente Resolución.

ARTÍCULO 5° - Regístrese, comuníquese y archívese.

