



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

Resolución

Número:

Referencia: EXPENACOM N° 8289/2016

VISTO el Expediente N° 8.289/2016 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 ex AUTORIDAD FEDERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES y la ex AUTORIDAD FEDERAL DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL.

Que la señora CERVERA, Viviana Elizabeth (DNI: 20.959.304), titular de la línea telefónica N° (0385) 4229299, se presentó ante esta Autoridad reclamando que TELECOM ARGENTINA S.A. no dio cumplimiento a la solicitud de baja del servicio de telefonía básica e Internet, solicitada a esa prestataria el día 05 de abril de 2013.

Que atento a la falta de respuesta de la empresa al pedido de informe cursado, el señor Delegado actuante resolvió mediante NOTCNCDESESTE N° 1.233/2013, de fecha 10 de julio de 2013, intimar a la licenciataria a que acredite con documentación fehaciente que procedió a realizar la baja del servicio de telefonía básica e internet al 05/04/2013 y a que reajuste las facturas que se hubiesen generado con posterioridad al pedido de la misma.

Que en fecha 05 de agosto de 2013, la usuaria se presenta e informa que TELECOM ARGENTINA S.A., le reclama un importe de PESOS TRESCIENTOS CINCUENTA Y SIETE (\$357,00), correspondientes al vencimiento 09 de mayo de 2013.

Que así las cosas, mediante NOTCNCADP N° 2.918/2014, notificada el 30 de mayo de 2014, se dio inicio a un proceso sancionatorio contra TELECOM ARGENTINA S.A. por el incumplimiento del artículo 37 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico y de lo resuelto por la Delegación Santiago del Estero mediante nota NOTCNCDESESTE N° 1.233/2013, de fecha 10 de julio de 2013.

Que la empresa presentó solicitud de ampliación de plazo, la cual fue denegada por esta Autoridad por considerar que su otorgamiento resultaría perjudicial para la pronta resolución del trámite.

Que en fecha 30 de junio de 2015, la prestataria presenta descargo en el que alega que, en cuanto al incumplimiento de lo resuelto por la Delegación Santiago del Estero, el mismo no puede ser tomado como un acto administrativo por no reunir los requisitos esenciales exigidos por la Ley Nacional de Procedimientos Administrativos 19.549, careciendo en consecuencia de ejecutoriedad; que esta Autoridad esta imposibilitada de imponer sanciones por incumplimiento ante la histórica falta de recomposición de la ecuación económico financiera de la licencia.

Que en relación a la infracción dispuesta por el artículo 37 del Reglamento aplicable, destacó que, cuando esta Autoridad dirige a TELECOM ARGENTINA S.A. requerimientos de información en los términos de ese artículo, frente a una eventual demora u omisión en la provisión de la información solicitada, esta Autoridad tiene la atribución/deber de resolver el reclamo con las constancias del trámite.

Que plantea la imposibilidad de imponer sanciones por incumplimiento ante la histórica falta de recomposición de la ecuación económica financiera de la licencia.

Que llegada a esta instancia, corresponde efectuar las siguientes apreciaciones.

Que en cuanto a la imputación efectuada con motivo del incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 37 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico aprobado por Resolución SC N° 10.059/99, cabe recordar que dicha norma establece la obligación en cabeza de las prestadoras de suministrar a esta Autoridad toda la información que posean sobre el reclamo del usuario que origina el requerimiento.

Que sobre las facultades de los órganos de control de exigir información y sancionar los incumplimientos al deber de información, la jurisprudencia tiene dicho: “El deber de informar se apoya en la necesidad de posibilitar el eficaz funcionamiento del poder de policía que el estado tiene sobre las sociedades de ahorro y crédito para fines determinados. Tal control se vería gravemente perturbado si quedase al arbitrio de los entes objeto de fiscalización el modo y tiempo de suministrar a la autoridad los antecedentes necesarios a fin de que esas atribuciones sean puestas en ejercicio. El recto acatamiento a la precipitada obligación no puede quedar, por ello, dispensado por la circunstancia de no ser reprochable la conducta que se investiga. El deber de informar tiende, precisamente, a posibilitar la investigación de tal conducta, de tal modo que la infracción es formal y sanciona todo acto u omisión que perturbe el ejercicio del poder de policía” (CNCCom, Sala B, ASORTE S.A. s/DENUNCIA SRA. MÁXIMA MARTÍN DE BARCUDI S/DENUNCIA” 31 DE JULIO DE 1989).

Que la prestadora se encontraba obligada a brindar la información requerida en tiempo y forma.

Que si bien el párrafo segundo de la norma en cuestión habilita a esta Autoridad, ante la falta de respuesta del prestador, a resolver el reclamo del usuario con los elementos obrantes en las actuaciones, lo cierto es que dicha facultad es independiente de la obligación que pesa sobre las licenciatarias de brindar la información solicitada.

Que asimismo cabe destacar que el incumplimiento de la licenciataria a la obligación de brindar la información requerida, afecta el normal ejercicio de las facultades de contralor de ésta, conforme lo previsto en la normativa vigente.

Que el incumplimiento del mencionado artículo constituye una infracción formal en los términos del artículo 12 del Anexo II del Régimen Sancionatorio para los Prestadores del Servicio Básico Telefónico, aprobado por la Resolución SC N° 10.059/99, las cuales se configuran con independencia de elemento subjetivo que pueda encontrarse presente en el titular de la licencia o permiso que la comete.

Que la licenciataria no acerco 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 la condición económicas – 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 S.A. 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 su parte, el PODER EJECUTIVO NACIONAL, mediante Decreto N° 1620/96, 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 S.A. 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 S.A., 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° 1759/72 (t.o. 1991).

Que con relación al incumplimiento a lo dispuesto por NOTCNCDESDESTE N° 1.233/2013, corresponde destacar que la facultad que posee este Organismo de impartir órdenes a las empresas controladas tiene su origen en lo dispuesto en el inciso q) del artículo 6° del Decreto N° 1185/90, el cual otorga el poder de policía para fiscalizar y controlar a las empresas licenciatarias de los servicios de telecomunicaciones.

Que también establece que es competencia de este organismo aplicar, interpretar y hacer cumplir las leyes, decretos y demás normas reglamentarias en materia de telecomunicaciones, y resolver en instancia administrativa los reclamos de los usuarios u otras partes interesadas.

Que si al resolver un reclamo se dispone impartir a la prestadora una orden determinada, esta orden debe ser cumplida por la licenciataria.

Que de este modo la facultad de este Organismo de resolver los reclamos de los clientes en sede administrativa conlleva la obligación de los administrados de acatar las disposiciones que en su ejercicio dicte, toda vez que su incumplimiento afectaría el derecho del usuario a obtener una resolución a su queja e

imposibilita el eficaz funcionamiento del poder de policía que el Estado tiene.

Que de la referida normativa se desprende que dar cumplimiento al requerimiento de informes realizado por este Organismo, no resulta facultativo para la prestataria.

Que la empresa no acreditó haber dado cumplimiento a lo ordenado.

Que por todo lo expuesto, corresponde continuar con el proceso sancionatorio iniciado contra TELECOM ARGENTINA S.A., por el incumplimiento del Artículo 37 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico y de lo dispuesto por el Sr. Delegado de Santiago del Estero, mediante nota NOTCNCDESEESTE N° 1.233/2013.

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° 1185/90 y sus modificatorias.

Que el incumplimiento del artículo 37 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 mediante Anexo II de la Resolución S.C. N° 10.059/99.

Que en virtud de las circunstancias del caso, esa falta se califica como gravísima.

Que el incumplimiento a lo dispuesto por este Organismo, se califica como infracción gravísima, en virtud de las circunstancias del caso.

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 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 TELECOM ARGENTINA S.A. con una MULTA equivalente en pesos a CUATROCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (400.000 UT), por el incumplimiento del artículo 37 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, aprobado por Resolución SC N° 10.059/99.

ARTÍCULO 2° - SANCIONAR a TELECOM ARGENTINA S.A. con una MULTA en pesos equivalente a CUATROCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACION (400.000 UT) por el incumplimiento de lo dispuesto por esta Autoridad mediante NOTCNCDESEESTE N° 1.233/2013, de fecha 10 de julio de 2013.

ARTÍCULO 3° - INTIMAR a TELECOM ARGENTINA S.A. a que acredite ante esta Autoridad, dentro de los DIEZ (10) días de notificada la presente, haber dado de baja de manera definitiva el servicio de telefonía básica e internet, y haber cancelado en su totalidad lo facturado por dichos conceptos a partir del vencimiento 05 de abril de 2013.

ARTÍCULO 4° - APLICAR a TELECOM ARGENTINA S.A. 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 3°, y hasta el efectivo cumplimiento de lo allí establecido.

ARTÍCULO 5° - La Dirección Nacional de Atención a Usuarios y Delegaciones deberá registrar en el legajo de antecedentes de la licenciataria las sanciones dispuestas por los artículos 1° y 2° de la presente Resolución.

ARTÍCULO 6° - Regístrese, comuníquese y archívese.