



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

Resolución

Número:

Referencia: EXPENACOM 10046/2016

VISTO el Expediente N° 10.046/2016 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 el señor Norberto Jorge ZARATE, titular de la línea N° (11) 4759-3902, se presentó ante este Organismo cuestionado por la prestación deficiente del servicio de Internet, ya que abona por una velocidad de SEIS «MEGABYTES» (6 MB) y el servicio funciona a TRES «MEGABYTES» (3 MB) desde el 15 de febrero de 2012. Asimismo reclama que le facturan por 6MB cuando no lo brindaron desde febrero de 2012, por parte de TELECOM ARGENTINA S.A. A su vez, manifiesta que la prestadora lo adhirió a factura digital sin su consentimiento.

Que en virtud del reclamo efectuado por el usuario, se procedió a dar intervención a la empresa.

Que le empresa informó que procedió a efectuar un reintegro por las averías que presentara el servicio de Internet, desde el 2 de febrero de 2013 al 12 de febrero de 2013, del 2 de marzo de 2013 al 12 de marzo de 2013 y del 14 de mayo de 2015 al 1 de de junio de 2015.

Que asimismo señaló que realizaría un reintegro adicional por el período que va desde el 1 de junio de 2015 al 30 de junio de 2015 por no registrar conexiones y con respecto a la adhesión a factura digital, manifestó que no se registraron en la base datos trámites relacionados con esa problemática.

Que en virtud de que la empresa no acreditó la efectiva reparación del servicio remitiendo el listado de conexiones completo, ya que del mismo no se pudo verificar la velocidad prestada, se intimó a la prestadora a que procediera a efectuar la efectiva reparación del servicio, debiendo realizar la cancelación de la totalidad de los cargos facturados por la prestación del servicio de Internet desde el 15 de febrero de 2012 al día de la efectiva reparación del servicio de Internet.

Que asimismo en lo referente a la facturación, se intimó a la prestadora en virtud a que no acreditó que el usuario hubiera solicitado la adhesión al servicio de factura digital a que procediera a dar de baja dicho servicio y a arbitrar los medios para remitir la factura en tiempo y forma, es decir con una anticipación a DIEZ (10) días del vencimiento de la factura al domicilio del usuario.

Que a su vez, mediante NOTENACOMCAU N° 385/2016 se procedió a sancionar a la empresa por el incumplimiento del artículo 15 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico y del Artículo 10.1 inciso a) del Reglamento de Licencias para Servicios de Telecomunicaciones.

Que, haciendo uso de su derecho de defensa, TELECOM ARGENTINA S.A. presentó el descargo correspondiente manifestando que la imputación resultaba ser inoficiosa en tanto la empresa procedió a normalizar el servicio en trato reintegrando los montos correspondientes.

Que, asimismo, solicitó que en forma subsidiaria se aplicara 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 la Autoridad de Control. No registró lo precedentemente expuesto cuando el incumplimiento produzca perjuicios serios e irreparables o gran repercusión social, o haya motivado una intimación anterior.

Que a su vez, indicó que el instituto de la eximición no es facultativo de este Organismo, sino que debía ser aplicado directamente cuando “el prestador corrija o cese el incumplimiento”, con independencia del carácter de la infracción.

Que además, informó que no podía válidamente sostenerse que una supuesta infracción del servicio básico telefónico por sí misma produzca daño y menos aún irreparable y más aún si se tomara en cuenta la tendencia social hacía el uso de la telefonía móvil.

Que caso contrario, expresó que sería violatorio de la garantía del debido proceso adjetivo contenida en el artículo 1° inciso f) de la Ley de Procedimientos Administrativos.

Que por otra parte, señaló la imputada que resultaba ilegítima la pretensión del Ente 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 de catorce años.

Que expresó que se encontraba 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, 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.

Que habiendo llegado a esta instancia corresponde realizar las siguientes apreciaciones.

Que el artículo 10.1 inciso a) del Reglamento de Licencias para Servicios de Telecomunicaciones, aprobado mediante Decreto 764/00 establece, dentro de las obligaciones generales de los prestadores, que los servicios registrados deberán prestarse en condiciones de regularidad, continuidad y calidad.

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 Cont. Adm. Sala III, Diciembre 15-1994).

Que en los presentes actuados se observó que el usuario se vio afectado por las deficiencias que presentara el servicio de Internet.

Que el artículo 15 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico establece que los prestadores deberán tomar los recaudos necesarios a los efectos de remitir la facturación con una anticipación de DIEZ (10) días corridos a la fecha de vencimiento.

Que visto los elementos obrantes en autos, no se verificó que el usuario haya requerido el servicio de facturación digital, por lo que se considera que le prestadora incumplimiento con lo establecido en el artículo 15 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico.

Que corresponde continuar con la intimación efectuada respecto de TELECOM ARGENTINA S.A.

Que por otra parte el incumplimiento del artículo 10.1 inciso a) del Reglamento de Licencias para Servicios de Telecomunicaciones, aprobado mediante Decreto 764/00 se califica como una infracción gravísima, en virtud de las circunstancias del caso.

Que el incumplimiento del artículo 15 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico se encuentra tipificado como una falta grave por el artículo 6º, inciso a) del Régimen Sancionatorio Para los Prestadores del Servicio Básico Telefónico, aprobado como Anexo II de la Resolución SC N° 10059/99.

Que finalmente cabe tener presente que mediante Acta de Directorio del ENACOM 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 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 1º - SANCIONAR a TELECOM ARGENTINA S.A. con una MULTA equivalente en PESOS a CUATROCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (400.000 UT) por el incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 10.1 inciso a) del Reglamento de Licencias para Servicios de Telecomunicaciones, aprobado mediante Decreto 764/00.

ARTÍCULO 2º - SANCIONAR a TELECOM ARGENTINA S.A. con una MULTA equivalente en PESOS a CIEN MIL UNIDADES DE TASACIÓN (100.000 UT) por el incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 15 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, aprobado por Resolución SC N° 10059/99.

ARTICULO 3º.- INTIMAR a TELECOM ARGENTINA S.A. a que acredite ante este Organismo, dentro de los DIEZ (10) días hábiles de recibida la presente haber efectuado la reparación del servicio telefónico N° (11) 4759-3902 de titularidad del señor Norberto Jorge ZARATE, debiendo realizar la cancelación de la totalidad de los cargos facturados por la prestación del servicio de Internet desde el 15 de febrero de 2012 al día de la efectiva reparación del servicio de Internet. Asimismo se intima a la empresa a que proceda a dar de baja el servicio de factura digital y a que arbitre los medios para remitir la factura en tiempo y forma, es decir con una anticipación a DIEZ (10) días del vencimiento de la factura al domicilio del usuario.

ARTICULO 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° hasta el efectivo cumplimiento de lo allí establecido.

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

ARTICULO 6° - Regístrese, comuníquese y archívese.