



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

Resolución

Número:

Referencia: EXPENACOM 11057/2016

VISTO el Expediente N° 11.057/2016 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 las presentes actuaciones se iniciaron con el reclamo formulado por la señora Lila María Mercedes TRABAZO, en su carácter de titular de la línea N° (011) 4384-5677, denunciando el incumplimiento por parte de TELEFÓNICA DE ARGENTINA S.A. respecto a la baja del servicio de Internet como así también a la falta de entrega de las facturas correspondientes a dicha línea telefónica.

Que la denunciante manifestó que el 22 de mayo de 2015 peticionó ante la empresa la baja definitiva del servicio de Internet sin que la prestataria diera cumplimiento a lo solicitado.

Que, asimismo, indicó la reclamante que a partir del vencimiento del 21 de agosto de 2013 TELEFÓNICA DE ARGENTINA S.A. dejó de enviarle la facturación en la modalidad electrónica.

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 la baja del servicio de Internet fue procesada el 5 de agosto de 2015, habiéndose generado los ajustes correspondientes desde la fecha en que la usuaria solicitó la misma.

Que, en relación al envío de factura electrónica, la empresa señaló que dio de baja la modalidad toda vez que la dirección de correo electrónica de la usuaria era incorrecta, atento lo cual procedería a enviar la facturación al domicilio de la denunciante.

Que, regresó la reclamante e hizo saber a este Organismo que la licenciataria continuaba incumpliendo con la solicitud de baja.

Que, en virtud de ello, se decidió intimar a TELEFÓNICA DE ARGENTINA S.A. a través de la NOTA N° 958619/15, notificada el 4 de noviembre de 2015, a fin que, dentro del plazo de DIEZ (10) días hábiles, acreditara la remisión al domicilio de la reclamante de copia completa de la facturación emitida desde agosto de 2013, con acuse de recibo y efectuara la baja inmediata del servicio de Internet, debiendo abstenerse de facturar cargos por dicho concepto en los siguientes vencimientos.

Que, volvió la licenciataria e informó que el día 17 de noviembre había efectivizado la baja del servicio de valor agregado junto con los ajustes pertinentes.

Que, así las cosas, a través de la NOTENACOMCAU N° 326/16, notificada el 11 de marzo de 2016, oportunamente se dio inicio al pertinente proceso sancionatorio, imputando a TELEFÓNICA DE ARGENTINA S.A. por infracción del artículo 15 del RGCSBT como así también por el incumplimiento de lo dispuesto por medio de la NOTA N° 958619/15, otorgándose a la encartada un plazo de DIEZ (10) días hábiles para la presentación de su descargo.

Que, posteriormente, la usuaria hizo saber a este Organismo que el servicio de Internet no había sido dado de baja.

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, los cuales carecen de entidad probatoria suficiente, 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.

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° 10059/99.

Que, en otro orden de cosas, cabe señalar que es facultad de este ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES resolver el reclamo de un usuario en sede administrativa, dado que dicho poder se deriva de lo dispuesto en el inciso q) del artículo 6° del Decreto N° 1185/90, en cuanto lo autoriza a resolver en instancia administrativa las denuncias que fueran planteadas por los usuarios.

Que tal precepto normativo lleva implícita la obligación de la empresa de cumplir con las imposiciones que este Organismo le formule a través de la resolución del reclamo en cuestión, en los presentes actuados la NOTA N° 958619/15.

Que, teniendo en cuenta que no se adjuntó documentación que acreditara el cumplimiento de la intimación cursada, en lo que respecta a la baja inmediata del servicio de Internet y la abstención de facturar cargos por dicho concepto en los futuros vencimientos.

Que la intimación cursada había sido emitida en forma clara y justificada por un funcionario de este Organismo, por lo cual la empresa tenía la obligación de cumplir con tal decisión, conducta que no adoptó en su oportunidad, ó, en el supuesto de haberla considerado improcedente, intentar la vía recursiva que el mismo ordenamiento legal le otorga a tales fines.

Que, en virtud de lo dispuesto por el Decreto N° 1185/90, la desobediencia a la orden impartida por esta Autoridad de Aplicación se califica como infracción gravísima de acuerdo a las circunstancias del caso.

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

Que el apartado j) del artículo 38 del Decreto N° 1185/90 y sus modificatorios facultan a este Organismo de Aplicación a establecer una multa diaria a los licenciatarios con el fin de garantizar el cumplimiento de la resolución adoptada.

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 1° - SANCIONAR a TELEFÓNICA DE ARGENTINA S.A. con una MULTA equivalente en pesos a CIEN MIL UNIDADES DE TASACIÓN (100.000 UT) por infracción del artículo 15 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, aprobado por Resolución SC N° 10059/99.

ARTÍCULO 2° - SANCIONAR a TELEFÓNICA DE ARGENTINA S.A. con una MULTA equivalente en pesos a CUATROCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (400.000 UT) por incumplimiento de lo dispuesto por este Organismo a través de la NOTA N° 958619/15, notificada el 4 de noviembre de 2015, en relación a la baja del servicio de Internet y la abstención de facturar cargos por dicho concepto.

ARTÍCULO 3° - INTIMAR a TELEFÓNICA DE ARGENTINA S.A. a fin que acredite ante este ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES, con documentación pertinente, dentro de los TREINTA (30) días de notificada la presente y en virtud de las particularidades del caso, haber solucionado definitivamente los inconvenientes registrados con la recepción de las facturas correspondientes a la línea N° (011) 4384-5677 en el domicilio de la señora Lila María Mercedes TRABAZO, ubicado en calle Venezuela N° 1526, 6to. Piso, Departamento "B", de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

ARTÍCULO 4° - 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, con documentación pertinente, la baja definitiva del servicio de Internet asociado a la línea N° (011) 4384-5677, debiendo cancelar y reintegrar, en el supuesto de haber sido abonados por la usuaria, la totalidad de los cargos facturados por dicho concepto desde el 22 de mayo de 2015 hasta la fecha de efectiva baja.

ARTÍCULO 5° - APLICAR a TELEFÓNICA DE ARGENTINA S.A. una MULTA diaria equivalente en pesos a SEIS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (6.000 UT) a partir del vencimiento del plazo indicado en los artículos 3° y 4° hasta el efectivo cumplimiento de lo allí establecido.

ARTÍCULO 6° - 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 7° - Regístrese, comuníquese y archívese.