



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

Resolución

Número:

Referencia: EXPENACOM 11867/2016, SANCION

VISTO el Expediente N° 11.867/2016 del Registro del 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 (ENACOM), 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 el señor Franco Damián FREITES GATICA, titular de la línea móvil N° (2954) 674670, se presentó ante este Organismo, cuestionando la prestación del servicio en forma deficiente (falta de cobertura, sin señal), por parte de la empresa TELEFÓNICA MÓVILES ARGENTINA S.A.

Que el reclamante se presentó cuestionando los inconvenientes en el servicio, destacando las deficiencias y la falta de señal, no pudiendo hacer uso del teléfono celular y que si bien realizó reclamos ante la prestadora, la misma no le solucionó el inconveniente.

Que se corrió traslado a la prestadora del reclamo incoado por el señor FREITES GATICA, requiriéndole que emita un fundado y completo informe respecto a las manifestaciones del usuario.

Que la empresa dio respuesta, indicando que no se registraban inconvenientes de cobertura masiva en la zona de Victorica, provincia de La Pampa,

Que por otra parte señaló que, a efectos conciliatorios había realizado una recarga por la suma de PESOS TRESCIENTOS (\$ 300.-) en concepto de cargos cuestionados.

Que como documental adjuntó copia de la recarga efectuada.

Que ante la respuesta de la prestadora, se intimó a TELEFÓNICA MÓVILES ARGENTINA S.A., a que procediera a remitir la documentación que acredite estar brindando el servicio contratado por el denunciante, bajo los parámetros de calidad fijados por la normativa vigente.

Que posteriormente consta un informe de la prestataria indicando que del análisis realizado observó que el

servicio en zona es acorde a la radiobase instalada, y que los niveles de señal radioeléctrica, le permiten deducir que no existen inconvenientes para sus clientes.

Que asimismo señaló que, adjuntaba mapa de cobertura y la estadística de tráfico y medios disponibles, que demostrarían el cumplimiento de las exigencias del servicio, detallando las características del mismo.

Que por otra parte informó que había procedido a realizar una recarga en concepto de los cargos cuestionados por PESOS TRESCIENTOS (\$ 300).

Que como documental adjuntó mapa de cobertura, un estudio de calidad y una copia de la recarga efectuada.

Que visto lo expuesto, se resolvió imputar a TELEFÓNICA MÓVILES ARGENTINA S.A., mediante la NOTCNCADP N° 5.748/2014, el incumplimiento al artículo 27 del Reglamento General de Clientes de los Servicios de Comunicaciones Móviles, aprobado por Resolución SC N° 490/97.

Que TELEFÓNICA MÓVILES ARGENTINA S.A. presentó su descargo.

Que en primer lugar indicó que el servicio se estaba prestando bajo los parámetros fijados por la normativa imperante, que volvería sobre el particular con documental que lo respalde.

Que con respecto al artículo 27 indicó que no se registraban inconvenientes de cobertura masiva, y que el inconveniente que indicaba el denunciante pudo haberse ocasionado en una congestión aleatoria de la red que se encontraba solucionada.

Que asimismo señaló que eran suficientes los argumentos por lo que solicitaba se dejara sin efecto la imputación que se le realizara.

Que concluyó su descargo solicitando la aplicación de lo dispuesto en el punto 13.10.3.3 inciso b) del Pliego aprobado por Decreto N° 62/90 pues los inconvenientes habían sido solucionados.

Que llegado a este punto corresponde realizar las siguientes apreciaciones:

Que el artículo 27 del Reglamento General de Clientes de los Servicios de Comunicaciones Móviles aprobado por Resolución SC N° 490/97 establece que el prestador deberá garantizar la calidad del servicio que exigen las disposiciones vigentes de conformidad con lo establecido en su licencia.

Que de la documentación obrante surge que la prestataria no remitió el Listado de Llamadas correspondiente a fin de acreditar el correcto funcionamiento del servicio, y que debe tenerse en cuenta que el señor FREITES GATICA señaló estar con el servicio deficiente, falta de señal y que el mismo no había sido reparado.

Que por todo lo expuesto, debe continuarse con el proceso sancionatorio iniciado a la licenciataria por el incumplimiento del artículo en cuestión.

Que asimismo, corresponde intimar a la empresa a que acredite haber solucionado los desperfectos que impiden el correcto uso de la línea N° (02954)-674670.

Que 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 artículo 27 del Reglamento General de Clientes de los Servicios de Comunicaciones Móviles, aprobado por Resolución SC N° 490/97, se califica como una infracción gravísima, en virtud de las circunstancias del caso.

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 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 el Acta N° 1 de fecha 5 de enero de 2016 del Directorio del ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES.

Por ello,

EL PRESIDENTE DEL ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- SANCIONAR a TELEFÓNICA MÓVILES ARGENTINA S.A. con una MULTA en pesos equivalente a CUATROCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (400.000 UT) por el incumplimiento del artículo 27 del Reglamento General de Clientes de los Servicios de Comunicaciones Móviles, aprobado por Resolución SC N° 490/97, por los argumentos expuestos en los considerandos.

ARTÍCULO 2°.- INTIMAR a TELEFÓNICA MÓVILES ARGENTINA S.A. a que dentro del plazo de DIEZ (10) días de notificada la presente, acredite con documentación fehaciente haber solucionado los desperfectos que impiden el correcto uso de la línea móvil N° (2954) 674670.

ARTÍCULO 3°.- APLICAR a TELEFÓNICA MÓVILES 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 2° y 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°.- Comuníquese, notifíquese y archívese.