



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
2018 - Año del Centenario de la Reforma Universitaria

Resolución

Número:

Referencia: EXPENACOM 7552/2017, SANCION

VISTO el Expediente N° 7.552/2017 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 el ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES, 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 Cristian Gabriel BALLESTER, D.N.I. N° 20.598.804, usuario de la línea telefónica N° (341) 451-5569, de titularidad del señor Gustavo Ángel RE, se presentó ante la Delegación Rosario de este Organismo denunciando la falta de servicio básico desde el mes de noviembre de 2014, por parte de TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA (en adelante también "TELECOM").

Que cursada la requisitoria pertinente, la prestadora manifestó que el servicio se encontraba restablecido y que procedería a generar un reintegro en concepto de abono por las averías registradas, por el período del 14 al 19 de enero de 2016.

Que atento a que la empresa no aportó elemento alguno que acreditara la reposición del servicio, la Delegación actuante resolvió intimar a TELECOM a que procediera, en forma inmediata y efectiva, a restablecer la línea en trato de acuerdo con los parámetros de calidad impuestos por la normativa imperante; y, a su vez, a reintegrar por los días de servicio no prestado conforme el artículo 33 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, debiendo acreditar con documental fehaciente el cumplimiento.

Que en respuesta, la licenciataria manifestó que había realizado las verificaciones técnicas correspondientes, y que el funcionamiento del servicio se encontraba normalizado por lo que había procedido al cierre de las actuaciones.

Que como documental probatoria de sus dichos, acompañó duplicado de una factura con su respectivo listado de comunicaciones, desde el 24 de enero de 2016.

Que en fecha 29 de julio de 2016, mediante un contacto telefónico habido con personal de este Organismo, el reclamante manifestó que la línea se encontraba reparada.

Que así las cosas, mediante la NOTENACOMDROSARIO N° 16.962/2016, notificada el 2 de enero de 2017, se dio oportunamente inicio al pertinente proceso sancionatorio imputando a TELECOM el incumplimiento del artículo 31 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, aprobado como anexo I de la Resolución SC N° 10.059/99.

Que haciendo uso de su derecho de defensa, la empresa presentó el descargo pertinente, manifestando que la imputación

efectuado en su contra devenía improcedente por lo que bien debía ser dejada sin efecto.

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 esta Autoridad de Control.

Que, señaló la imputada, resultaba ilegítima la pretensión de este Organismo de imponer sanciones en la medida que el Estado Nacional no cumpliera previamente con la obligación de recomponer la ecuación económico financiera del servicio a su cargo, que el mismo Estado habría alterado, no habiéndose adecuando las tarifas por el transcurso de CATORCE (14) años.

Que, expresó, 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, siguió señalando la imputada, resultaba aplicable el principio "*exceptio non adimpleti contractus*", que permite a una de las partes no cumplir la obligación a su cargo hasta tanto su co - contratante satisfaga también la prestación a que se ha comprometido.

Que, por último adujo la empresa, 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 N° 19.549.

Que llegada esta instancia, corresponde efectuar las siguientes apreciaciones.

Que deben rechazarse los argumentos expresados por TELECOM referidos a la falta de recomposición de la ecuación económico financiera, régimen tarifario y cartas de entendimiento, y falta de ratificación del Reglamento aplicado, puesto que no es este el ámbito adecuado para su planteo y tratamiento, al encontrarnos en presencia de reclamos de distintos usuarios de un servicio público. Que a ello cabe agregar, que eventualmente, la prestadora deberá concurrir por la vía que corresponda.

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 la imputación del citado artículo 31, se originó en que la prestadora no reparó el servicio en el plazo de TRES (3) días hábiles previsto por dicha norma.

Que, cabe recordar, el mencionado artículo 31 establece que el reclamo que se realice mediante el servicio 114, por interrupción del servicio o deficiencias del mismo, deberá ser reparado dentro de los TRES (3) días hábiles.

Que la privación de un servicio público, como es el servicio básico telefónico, constituye un perjuicio imposible de subsanar. En el presente caso, dicha privación aconteció durante un prolongado período de tiempo, excesivamente superior al que otorga la norma. De ello, que no corresponde aplicar lo dispuesto en el punto 13.10.3.3 inciso b) del anexo I del Decreto N° 62/90.

Que asimismo, la propia CONSTITUCIÓN NACIONAL prevé en su artículo 42 que las autoridades proveerán a la protección respecto a la calidad y eficiencia de los servicios públicos, por cuanto resultan ser servicios esenciales para la calidad y dignidad del desarrollo de la vida de la comunidad. En consecuencia, la empresa no se puede desobligar frente al derecho que tiene el usuario a que se le preste el servicio con "calidad y eficiencia".

Que los caracteres esenciales del servicio público son continuidad, regularidad, uniformidad, generalidad y obligatoriedad. Al referirse a la continuidad se quiere significar que la prestación respectiva no debe ser interrumpida, ya que ella contribuye a la eficacia del servicio que debe ser siempre oportuno.

Que en ese marco se puede afirmar, que quien presta un servicio público -con mayor razón si tal servicio es esencial- no debe realizar acto alguno que pueda comprometer la prestación continua y regular de aquél; si ocurre una interrupción, la prestadora está obligada a realizar todo aquello que tienda al restablecimiento inmediato del servicio; no hacerlo implicará incurrir en una falta gravísima (Wayar, Ernesto C. - JA 2006-IV-142 - SJA 1/11/2006 - C. Nac. Civ. y Com. Fed., en pleno, 8/6/2005 - Barrera, Sergio J. v. Edesur S.A.).

Que el punto 13.10.3.1 inciso a) del anexo I del Decreto N° 62/90 establece claramente que la aplicación de sanciones será independiente de la obligación de reintegrar o compensar las tarifas indebidamente percibidas de los usuarios, con actualización e

intereses, o de indemnizar los perjuicios ocasionados al Estado, a los usuarios o a terceros.

Que, por otra parte, el artículo 33 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico estipula que, en caso que el servicio sufra una interrupción superior a TRES (3) días hábiles, la licenciataria deberá abonar a su cliente un importe equivalente al doble del valor del abono correspondiente a los días sin servicio, debiendo acreditar el importe correspondiente en la siguiente o subsiguiente factura, indicando los días que duró la interrupción.

Que, al respecto, deviene necesario enunciar que la omisión de la prestadora en acreditar la reparación no la exime de demostrar la realización de los reintegros establecidos en la citada norma.

Que, en ese sentido, resulta oportuno destacar que los prestadores deben efectuar los reintegros pertinentes mediante las facturas que emitan durante el transcurso del período sin servicio, sin perjuicio que al momento de la emisión de las mismas el servicio no se encontrare reparado, extremo que no fue acreditado en estos actuados.

Que, por otra parte, la imposibilidad de determinar el período sin servicio, debido a la actitud negligente de la licenciataria para acreditar la reparación, no constituye una causa razonable para tener por cumplida la obligación establecida en el mencionado artículo.

Que conforme los dichos del usuario, TELECOM acreditó haber reparado el servicio telefónico de la línea en trato, no así haber efectuado la totalidad de los reintegros por los días sin servicio.

Que por lo expuesto, debe continuarse con el proceso sancionatorio iniciado por el incumplimiento del artículo 31, ya que no fue justificada la demora en arbitrar los medios necesarios a fin de reparar la línea en cuestión, demora que jugó en detrimento del usuario quien se vio privado del servicio público de telefonía.

Que, asimismo, debe realizarse la correspondiente intimación a la empresa.

Que el artículo 11 del Régimen Sancionatorio para los Prestadores del Servicio Básico Telefónico, aprobado como anexo II de la Resolución SC N° 10.059/99 faculta a esta Autoridad de Aplicación a establecer una multa diaria a los licenciatarios con el fin de garantizar el cumplimiento de la resolución adoptada.

Que el incumplimiento del artículo 31 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 como anexo II de la Resolución SC N° 10.059/99.

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

Que por todo lo expuesto, por el incumplimiento del artículo 31 corresponde sancionar a la empresa con una multa equivalente en pesos a CUATROCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (400.000 U.T.) por la infracción observada.

Que mediante Acta de Directorio N°1 del ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES 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 1º.- SANCIONAR a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA con una MULTA equivalente en pesos a CUATROCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (400.000 U.T.) por el incumplimiento del artículo 31 del Reglamento General

de Clientes del Servicio Básico Telefónico, aprobado como anexo I de la Resolución SC N° 10.059/99.

ARTÍCULO 2º.- INTIMAR a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA a que acredite ante este Organismo, con documentación fehaciente, y dentro de los DIEZ (10) días hábiles de recibida la presente, haber procedido a reintegrar los días por servicio no prestado, conforme lo establecido en el artículo 33 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, por el período del 1 de noviembre de 2014 al 24 de enero de 2016, respecto de la línea telefónica N° (341) 451-5569, de titularidad del señor Gustavo Ángel RE.

ARTÍCULO 3º.- APLICAR a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA una MULTA diaria equivalente en pesos a SEIS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (6.000 U.T.) a partir del vencimiento del plazo indicado en el artículo 2º y hasta el efectivo cumplimiento de lo allí establecido.

ARTÍCULO 4º.- 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 1º de la presente Resolución.

ARTÍCULO 5º.- Comuníquese, notifíquese y archívese.