



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

Resolución

Número:

Referencia: EXPCNC 1956/2014, SANCIÓN

VISTO el Expediente N° 1.956/2014 del Registro de la entonces COMISIÓN 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 los señores usuarios de los servicios telefónicos N° (0221) 474-0588, (02224) 49-0115, (02225) 42-6335, (0221) 470-6162, (0221) 453-3356 y (0221) 421-6835, se presentaron ante este Organismo, denunciando a TELEFÓNICA DE ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA (en adelante “TELEFÓNICA”) por la falta de servicio básico.

Que esta Autoridad, mediante NOTCNCDEBAIRES N° 11.150/2014, imputó a TELEFÓNICA DE ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA por el incumplimiento del artículo 31 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico aprobado mediante Resolución SC N° 10.059/99.

Que conforme a derecho, la empresa presentó su descargo, sosteniendo en primer lugar que el procedimiento sancionatorio masivo iniciado por este Organismo resultaba improcedente, ya que el mismo imposibilitaba de forma absoluta el debido ejercicio del derecho de defensa, siendo que se instaba a contestar en el plazo exiguo de DIEZ (10) días una cantidad considerable de casos, representando los mismos un universo de situaciones y circunstancias diferentes.

Que asimismo, indicó que respecto a dichos casos había que recopilar la información y documentación de cada una de ellos, para así posibilitar la realización de un descargo que permitiera salvaguardar el debido proceso adjetivo, principio éste inserto en el debido proceso previo que rige como uno de los elementos esenciales para resguardar la juridicidad de todo procedimiento.

Que indicó respecto de los servicios en trato, que fueron reparados y que procedió a efectuar los reintegros por servicio no prestado.

Que además, manifestó que no se había demostrado ni acreditado en autos algún perjuicio serio o irreparable o de gran repercusión social, por lo que cualquier sanción que no fuera en este caso un apercibimiento sería totalmente injustificado, encontrando lo solicitado su fundamento directo tanto en el artículo 15, Punto b) del Régimen Sancionatorio para los Prestadores del Servicio Básico Telefónico, aprobado como Anexo II de la Resolución SC N° 10.059/99 como en el punto 13.10.3.3 inciso b) del Anexo del Decreto N° 62/90, toda vez que la conducta de la empresa no sería pasible de sanción si el servicio se encontrara siendo prestado con normalidad.

Que por último, agregó que el sistema utilizado influía de forma directa con la calificación de la infracción.

Que en efecto, indicó que el Régimen Sancionatorio no prevé la sanción para el incumplimiento de la reparación de averías en el plazo de TRES (3) días, por lo que tal calificación era discrecional de este Organismo.

Que por tal motivo, destacó que esta Autoridad de Aplicación debía analizar cada circunstancia y valorar los antecedentes de hecho y de derecho que se daban en cada reclamo, resolviendo en cada caso la calificación de cada imputación de una manera fundada.

Que atento a lo expuesto, consideró que el presente expediente debía ser declarado improcedente.

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 hacer las siguientes consideraciones;

Que el artículo 31 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, aprobado por Resolución SC N° 10.059/99, establece que el reclamo que se realice mediante el servicio 114, por interrupción del servicio o deficiencias en el servicio, deberá ser reparado dentro de los TRES (3) días hábiles.

Que de las constancias obrantes surge que los servicios telefónicos en trato fueron reparados y la empresa procedió a efectuar el reintegro por servicio no prestado.

Que cabe señalar que en todo momento se salvaguardó el debido proceso adjetivo y el derecho de defensa toda vez que TELEFÓNICA DE ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA fue notificada, con tiempo suficiente, del análisis puntual respecto de cada denuncia y de cada una de las decisiones adoptadas previas a la imputación del incumplimiento del artículo 31 permitiendo de esta forma que presente el correspondiente descargo.

Que resulta pertinente señalar que la Corte Suprema de Justicia de la Nación consideró "...falta el debido proceso si no se ha dado audiencia al litigante o inculpado en el procedimiento que se le sigue, impidiéndole ejercitar sus derechos en la forma y con las solemnidades correspondientes..." (Frigofide - Soc.Resp. Ltda) Fallo 236:271, -JA 1957-III -355- Corte Suprema de Justicia de la Nación).

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 en este expediente, cada una de las SEIS (6) denuncias que fueran oportunamente analizadas, se encontraban en idéntica etapa procesal, es decir, este Organismo había resuelto sobre el fondo de los reclamos, determinando que en todos los casos correspondía dar inicio al proceso sancionatorio por los incumplimientos detectados.

Que cabe señalar que la licenciataria fue notificada, con tiempo suficiente, del análisis puntual respecto de cada denuncia y de cada una de las decisiones adoptadas previas a la imputación realizada, no pudiendo

alegar no haber podido verificar lo sucedido en cada uno de los casos, lo cual surge de la simple compulsa del expediente.

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 por la infracción.

Que en ese sentido, la "C. Nac. Civ. y Com. Fed., sala 1ª, 3/10/1995 - Antico, María C. v. Telefónica de Argentina entendió que la interrupción del servicio telefónico que la propia demandada reconoce y que, por su dilatada extensión, es injustificable y no reúne los requisitos de "calidad y eficiencia" que exige el artículo 42 párrafo 2º de la Constitución Nacional, ocasionó una mortificación moral que excede de lo ordinario y debe ser reparada."

Que 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 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.

Que los caracteres esenciales del servicio público son continuidad, regularidad, uniformidad, generalidad y obligatoriedad. Al referirse a la continuidad se señala que con ella 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, siendo notorio el incremento desmedido de las denuncias por averías originadas en la falta de reparación en plazo por parte de TELEFÓNICA DE ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA, conforme lo expresado ut-supra.

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 del servicio; 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 esta Autoridad de Control no puede soslayar el perjuicio que el ilegítimo accionar de la empresa ocasiona a los usuarios, el sistemático incumplimiento de la norma y la cantidad de abonados afectados, como así también la falta de precisiones en cuanto a los medios a implementar para ajustar su proceder a la normativa vigente.

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 8º 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 UT), por cada una de las SEIS (6) líneas afectadas, lo que totaliza la suma equivalente en pesos de DOS MILLONES CUATROCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (2.400.000 UT).

Que finalmente cabe tener presente que mediante Acta de Directorio del ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES 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 DE ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA con una MULTA equivalente en pesos a DOS MILLONES CUATROCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (2.400.000 UT) 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 2°.- 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 3°.- Comuníquese, notifíquese y archívese.