



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

Resolución

Número:

Referencia: EXPENACOM 15655/2017, SANCIÓN

VISTO el Expediente Nº 15.655/2017 del Registro de este ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES, y

CONSIDERANDO

Que, por el Decreto Nº 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 Nº. 27.078 y Nº 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 la señora Vilma Esther LÓPEZ, titular de la línea telefónica Nº (362) 442-7357, se presentó ante la Delegación Chaco de este Organismo, cuestionando a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA por la demora en la reparación de su servicio básico, desde el 2 de enero de 2014.

Que la usuaria indicó que había reclamado a la empresa por la reparación del servicio telefónico, sin obtener respuesta alguna.

Que este Organismo requirió a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA que proporcionara los datos imprescindibles para resolver la cuestión planteada por la usuaria, y remitiera la documentación correspondiente.

Que luego, volvió la usuaria manifestando que la línea aún no había sido reparada.

Que ante la falta de respuesta de la prestataria al pedido de informe solicitado, este Organismo intimó a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA a que acreditara haber reparado el servicio telefónico de la reclamante, y haber realizado los reintegros por los días sin servicio.

Que con posterioridad, la señora LÓPEZ reiteró su reclamo señalando que continuaba sin servicio telefónico.

Que luego se presentó la prestataria y acreditó que el servicio había sido reparado el 28 de abril de 2014.

Que así las cosas, mediante NOTENACOMDECHACO Nº 3.105/2017, notificada el 28 de abril de 2017, se dio inicio al pertinente proceso sancionatorio, imputando a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA el incumplimiento de los artículos 31 y 33 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, aprobado como anexo I de la Resolución SC Nº 10.059/99.

Que la prestataria presentó su descargo.

Que en primer lugar, la licenciataria sostuvo que hace uso de su derecho de defensa en un todo de acuerdo con el procedimiento administrativo y régimen sancionatorio reglamentado con anterioridad al dictado de la Ley Argentina Digital Nº 27.078.

Que seguidamente, no obstante lo antes dicho, destacó que la aludida Ley dispuso el dictado de un nuevo régimen sancionatorio, y expresó su inquietud ante un eventual apartamiento del principio de legalidad en el procedimiento administrativo.

Que respecto de la línea en trato, la empresa informó que había sido reparada y se habían practicado los ajustes sobre el abono por el período pertinente.

Que, asimismo, solicitó que en forma subsidiaria se aplique 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 este Organismo

Que, señaló la imputada, resulta ilegítima la pretensión de esta Autoridad de Control 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 durante más de CATORCE (14) años.

Que, expresó, se encuentra 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, resulta 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, también 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 la Ley N° 27.078, en su artículo 79, deja asentado el principio de continuidad funcional de las instituciones y de los actos administrativos, al estipular que: "La Autoridad Federal de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones creada por la presente ley será continuadora, a todos los fines y de conformidad con lo fijado en la presente ley, de la Secretaría de Comunicaciones y de la Comisión Nacional de Comunicaciones creada por los decretos N° 1.142/2003 y N° 1.185/90 y sus posteriores modificaciones."

Que, a su vez, el aludido Decreto N° 267/2015, en su artículo 26, continúa sosteniendo dicho principio al establecer: "El ENACOM es continuador, a todos los efectos legales, de la AUTORIDAD FEDERAL DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL y de la AUTORIDAD FEDERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES. Toda mención a la AUTORIDAD DE APLICACIÓN, a la AUTORIDAD FEDERAL DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL y a la AUTORIDAD FEDERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES que exista en las Leyes N° 26.522 y N° 27.078, y en sus normas modificatorias y reglamentarias, incluidas las modificaciones establecidas en el presente, se entenderán referidas al ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES (ENACOM)."

Que, asimismo, los actos de alcance general como el que aquí se trata, cuentan con vocación de permanencia.

Que en esta inteligencia, resulta menester destacar la plena vigencia que continúa teniendo el régimen sancionatorio contenido en el Decreto N° 1.185/90, motivo por el cual no se encuentra violentado el principio de legalidad en modo alguno, lo que consecuentemente lleva a tener que desestimar las manifestaciones vertidas por la prestataria en este sentido.

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

Que, por otra parte, cabe recordar que el artículo 31 del citado Reglamento 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 de las constancias obrantes surge que la línea N° (362) 442-7357 estuvo sin servicio desde el 2 de enero al 28 de abril de 2014, excediendo ampliamente el plazo previsto para su reparación.

Que la empresa no se puede desobligar frente al derecho que tiene la usuaria 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 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 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 por todo lo expuesto, corresponde continuar con el proceso sancionatorio iniciado a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA por incumplimiento del artículo 31 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico.

Que por su parte, el artículo 33 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 asimismo, el punto 13.10.3.1 inciso a) del anexo I del Decreto Nº 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 virtud de las constancias obrantes en el expediente del visto, cabe concluir que la prestataria no ha acreditado haber realizado los reintegros por los días en que la usuaria permaneció sin servicio telefónico.

Que por todo lo expuesto, corresponde continuar con el proceso sancionatorio iniciado a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA por incumplimiento del artículo 33 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico.

Que así las cosas, atento a que la documentación acompañada por la prestataria no resulta ser suficiente para acreditar los reintegros por los días en que la usuaria permaneció sin servicio, corresponde formular la pertinente intimación a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA.

Que a los fines de acreditar el cumplimiento de la citada intimación, la empresa deberá tener presente que las impresiones de pantalla de sus sistemas carecen de entidad suficiente como medios probatorios.

Que, cabe indicar, el apartado j) del artículo 38 del Decreto Nº 1.185/90 y sus modificatorios facultan a este ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES a establecer una multa diaria a los licenciatarios con el fin de garantizar el cumplimiento de la resolución adoptada.

Que al respecto es dable señalar que la finalidad de la normativa mencionada en el párrafo que antecede es compeler al cumplimiento de lo dispuesto por este Organismo, a los fines de salvaguardar los derechos de los usuarios, debido a la falta de cumplimiento en tiempo y forma a sus obligaciones, por parte de las empresas prestatarias.

Que la infracción al artículo 31 del Reglamento General de Clientes Del Servicio Básico Telefónico no se encuentra contemplada 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 Nº 10.059/99.

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

Que por ello, corresponde sancionar a la licenciataria con una MULTA en pesos equivalente a CUATROCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (400.000 U.T.) por la infracción observada.

Que la infracción del citado artículo 33 se califica como grave, en los términos del artículo 6º inciso b) del Régimen Sancionatorio

mencionado.

Que finalmente, y conforme criterio sustentado por este Organismo, corresponde aplicar a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA una MULTA equivalente en pesos a CIENTO MIL UNIDADES DE TASACIÓN (100.000 U.T.) por la infracción detectada.

Que mediante el 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 de Directorio del ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES N° 17, 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.- SANCIONAR a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA con una MULTA equivalente en pesos a CIENTO MIL UNIDADES DE TASACIÓN (100.000 U.T.) por el incumplimiento del artículo 33 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, aprobado como anexo I de la Resolución SC N° 10.059/99.

ARTÍCULO 3º.- INTIMAR a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA a fin que, dentro del plazo de DIEZ (10) días hábiles de notificada, acredite con documentación fehaciente ante este ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES, haber realizado el reintegro establecido en el artículo 33 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, aprobado por Resolución SC N° 10.059/99, y el ajuste de los abonos proporcionales en concepto de cargos fijos y/o servicios adicionales por el período desde el 2 de enero al 28 de abril de 2014, respecto de la línea telefónica N° (362) 442-7357, de titularidad de la señora Vilma Esther LÓPEZ.

ARTÍCULO 4º.- APLICAR a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA una MULTA diaria en pesos equivalente a SEIS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (6.000 U.T.) a partir del vencimiento del plazo indicado en el artículo 3º, y hasta el efectivo cumplimiento de lo allí establecido.

ARTÍCULO 5º.- La DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN A USUARIOS Y DELEGACIONES deberá registrar en el legajo de antecedentes de la licenciataria, la sanción dispuesta por los artículos 1º y 2º de la presente Resolución.

ARTÍCULO 6º.- Comuníquese, notifíquese y archívese.