



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

Resolución

Número:

Referencia: EXPENACOM 13745/2016, SANCIÓN

VISTO el Expediente N° 13.745/2016 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 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 la señora María del Rosario ESCUDERO, titular del servicio telefónico N° (11) 4443-6139, se presentó ante este Organismo, cuestionando TELEFÓNICA DE ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA por la falta de su servicio básico telefónico, desde el 9 de noviembre de 2015.

Que ante la requisitoria que este Organismo le cursara, la prestataria manifestó que verificó reclamos, como surge del récord de faltas acompañado; y que por tal motivo, generó notas de crédito con reintegros varios.

Que, informó la empresa, se comunicaron con la usuaria quien manifestó que continuaba con la avería, por lo que se dará intervención al área técnica para dar prioridad a su reclamo; señalando asimismo, que volverá sobre el particular a fin de demostrar el correcto funcionamiento de la línea.

Que este Organismo solicitó a la prestataria que asignara personal técnico a fin de que efectuara las verificaciones pertinentes.

Que sin perjuicio de ello, se intimó a TELEFÓNICA DE ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA a que procediera a reparar en forma definitiva la línea en trato; y a reintegrar por los días en que el servicio no fue prestado, desde el 9 de noviembre de 2015 hasta la fecha en que acredite la efectiva reparación, más los servicios adicionales, cargos fijos y de valor agregado, conforme el artículo 33 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico.

Que la prestataria informó que el servicio había sido restablecido el 23 de mayo de 2016, por lo que acreditó reintegros.

Que así las cosas, mediante NOTENACOMCAU N° 4.259/16, notificada el 17 de agosto de 2016, se dio inicio al pertinente proceso sancionatorio, imputando a TELEFÓNICA DE ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA 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 la prestataria presentó su descargo manifestando que debía dejarse sin efecto la imputación respecto al artículo 31 del Reglamento citado, hasta tanto pudiera ejercer sin restricciones el derecho de fijar precios del servicio básico telefónico, conforme lo reconoce la Ley N° 27.078.

Que ello era en virtud de que había iniciado el proceso de determinación y fijación de precios, y que se encontraba en la misma situación que se verificaba antes de la entrada en vigencia de ley mencionada, teniendo que afrontar los graves perjuicios económicos que le causaba el congelamiento tarifario, por lo que la aplicación de multas sería ilegítima, confiscatoria y violaría su derecho de propiedad.

Que también el plazo de reparación establecido por la normativa demandaba arbitrar un flujo de recursos humanos y materiales cuyos costos se incrementaron sensiblemente.

Que, por último, solicitó que en forma subsidiaria se aplicara al caso lo dispuesto por el artículo 13.10.3.3, inciso b) del Pliego, toda vez que la conducta de la empresa no es pasible de sanción pues el inconveniente fue cesado.

Que la empresa ratificó que el servicio fue reparado el 23 de mayo de 2016, y acompañó notas de créditos, ajustes varios, como así también histórico de averías.

Que así las cosas, y con el fin de corroborar la fecha cierta de reparación, este Organismo se contactó con la usuaria, quien manifestó que el servicio se encontraba reparado, no recordando fecha exacta.

Que cabe señalar, el área correspondiente realizó los cálculos pertinentes, arribando a la conclusión de que la prestataria reintegró un importe superior al arribado por este Organismo.

Que llegado esta instancia, corresponde efectuar las siguientes apreciaciones.

Que respecto a la imputación del mencionado 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 de las constancias de autos surge que la prestataria acreditó haber reparado la línea el día 23 de mayo de 2016, superando con exceso el plazo previsto por la norma.

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.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 SOCIEDAD ANÓNIMA).

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 todo lo expuesto, corresponde continuar con el proceso sancionatorio iniciado a TELEFÓNICA DE ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA por el incumplimiento del artículo 31 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico.

Que cabe señalar, surge de las constancias obrantes en el expediente del visto, que el servicio denunciado fue reparado, y se encuentra funcionando con normalidad.

Que asimismo, la empresa acreditó haber reintegrado la totalidad de los abonos por servicio no prestado.

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 8° del Régimen Sancionatorio para los Prestadores del Servicio Básico Telefónico, aprobado como anexo II de la Resolución SC N° 10.059/99.

Que por ello, corresponde sancionar a la licenciataria con UNA (1) multa en pesos de CUATROCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (400.000 U.T.), por la infracción mencionada.

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 N° 17 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 TELEFÓNICA DE 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.- 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 3º.- Comuníquese, notifíquese y archívese.