



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

Resolución

Número:

Referencia: EXPCNC 10843/2014, SANCION

VISTO el Expediente N° 10.843/2014 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 usuarios de los servicios telefónicos N° (2302) 43-4610, N° (299) 447-7593, N° (351) 411-1905 y N° (291) 450-0874 se presentaron ante este Ente, cuestionando a TELEFÓNICA DE ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA (en adelante también "TELEFÓNICA") por la demora en la reparación de sus servicios telefónicos.

Que en primer lugar, de la documentación obrante en la causa se puede determinar que los usuarios realizaron los respectivos reclamos por las averías de sus líneas, no procediendo la empresa a solucionar las fallas dentro de los TRES (3) días hábiles de realizado el reclamo, incumpliendo de esta manera lo estipulado en el artículo 31 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico.

Que teniendo en cuenta la demora en que incurriera la empresa en solucionar las fallas denunciadas, mediante NOTCNCADP N° 5.710/2014 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 haciendo uso de su derecho de defensa, la prestadora adjuntó el descargo correspondiente.

Que la empresa señaló 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, que en el presente expediente corresponden los CUATRO (4) reclamos, 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 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 dicho motivo, destacó que este Ente 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 debía dejarse sin efecto las imputaciones efectuadas por el incumplimiento al artículo 31 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico.

Que asimismo alegó que la demora en la reparación había obedecido a cuestiones ajenas a la empresa, que se encontraba imposibilitada de dar cumplimiento en un plazo menor.

Que habiendo llegado a este punto, corresponde efectuar las siguientes apreciaciones.

Que este Organismo, de acuerdo a las facultades que le confiere el Decreto Reglamentario N° 1.759/72 (T.O. 2017), y basándose en el principio de economía, determinó la acumulación de procesos sancionatorios en un solo expediente.

Que se hizo uso de dicha facultad atento a que constituyen trámites de la misma naturaleza, siendo en los presentes casos la falta formal al plazo estipulado por el artículo 31 del citado Reglamento lo que tramita en Proceso Sancionatorio conjunto, con la finalidad de que sean resueltos con mayor celeridad.

Que conforme lo dispuesto en el inciso "b" del artículo 5 del Decreto N° 1.759/72 (T.O. 2017), esta Autoridad de Aplicación debe procurar proveer en una sola resolución todos los trámites que, por su naturaleza, admitan su impulsión simultánea y concentrar en un mismo acto las medidas pertinentes.

Que dicha acumulación se originó en la gran cantidad de denuncias recibidas por el Centro de Atención al Usuario, las cuales se encontraban en idéntica etapa procesal, como así también por el incremento en la cantidad de denuncias por averías técnicas ingresadas.

Que habiéndose resuelto sobre el fondo de los reclamos mencionados, se determinó el inicio del proceso sancionatorio por la violación al citado artículo 31 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico.

Que el artículo 31 del citado Reglamento 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 surge de las constancias obrantes en el expediente del visto, que la licenciataria no cumplió con la reparación de los servicios en el plazo estipulado en el artículo que se le imputara.

Que asimismo cabe señalar que TELEFÓNICA fue notificada, con tiempo suficiente, del análisis puntual respecto de cada denuncia y de cada uno de las decisiones adoptadas previas a la imputación del incumplimiento del artículo 31, no pudiendo alegar no haber podido verificar lo sucedido en cada uno de los casos, lo cual surge de la simple compulsión del expediente.

Que por otra parte es dable destacar que el plazo otorgado por el Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico para la presentación del correspondiente descargo es de DIEZ (10) días hábiles, con la posibilidad del interesado de solicitar su prórroga como lo establece la Ley de Procedimiento Administrativo

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 la empresa sólo se limitó a manifestar como exiguo el plazo mencionado precedentemente, sin haber solicitado ni tomado vista de las actuaciones, como así tampoco haber hecho uso del derecho de prórroga.

Que la eximición de sanción que establece el artículo 15 punto b) del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico

Telefónico no resulta aplicable en las presentes actuaciones, atento a que en cada una de las denuncias este Organismo cursó intimaciones previas a TELEFÓNICA tendientes a obtener la reparación de cada una de las líneas mencionadas en el visto.

Que la privación de un servicio público, como es el servicio básico telefónico, constituye un perjuicio imposible de subsanar. En los presentes casos, dicha privación aconteció durante un prolongado período de tiempo, excesivamente superior al que otorga la norma.

Que en consecuencia, y atento a que este Ente intimó a la licenciataria, entre otras cosas, a la reparación de las líneas en trato, no resulta aplicable la eximición prevista en el artículo precedente.

Que el Régimen Sancionatorio para los Prestadores del Servicio Básico Telefónico prevé la sanción ante el incumplimiento de la reparación del servicio en el plazo de TRES (3) días, siendo potestad de esta Autoridad de Control en base al artículo 2° del anexo II de la Resolución SC N° 10.059/99 del citado Régimen, evaluar en forma fundada con la documentación obrante en autos, la graduación de la sanción a aplicar en cada una de las denuncias que integran el expediente.

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 las líneas en trato, demora que jugó en detrimento de los usuarios, quienes se vieron privados del servicio público de telefonía durante un tiempo excesivo.

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 2° 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 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 el plazo por parte de TELEFÓNICA, 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 este Organismo 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 usuarios afectados, como así también la falta de precisiones en cuanto a los medios a implementar para ajustar su proceder a la normativa vigente.

Que cabe resaltar, la licenciataria cumplió con la reparación de los servicios reclamados, y con los reintegros correspondientes a los días sin los mismos; con excepción del servicio telefónico N° (351) 411-1905.

Que por lo expuesto, corresponde continuar con la sanción por el incumplimiento mencionado; y con la intimación respecto a la reparación y los reintegros de la línea N° (351) 411-1905.

Que, al respecto, cabe indicar que el apartado j) del artículo 38 del Decreto N° 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 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 y como es criterio sentado de este Organismo, esas faltas se califican como gravísimas, por lo que corresponde sancionar a la empresa con una multa equivalente en pesos a CUATROCIENTAS MIL DE UNIDADES DE TASACIÓN (400.000 U.T.) por cada una de las CUATRO (4) líneas cuya afectación se verificó en el presente, lo que totaliza la suma de UN MILLÓN SEISCIENTAS MIL DE UNIDADES DE TASACIÓN (1.600.000 U.T.).

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 UN MILLON SEISCIENTAS MIL DE UNIDADES DE TASACIÓN (1.600.000 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 TELEFÓNICA DE ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA a que en el plazo de DIEZ (10) días hábiles de notificada la presente, proceda a acreditar ante este Organismo, haber efectuado la reparación del servicio telefónico N° (351) 411-1905; y haber realizado la totalidad de los reintegros por los días sin servicio, de acuerdo a lo establecido por el artículo 33 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico.

ARTÍCULO 3º.- APLICAR a TELEFÓNICA DE 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 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.