



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

Resolución

Número:

Referencia: EXPENACOM 8774/2017, SANCIÓN

VISTO el Expediente N° 8.774/2017 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 la ex AUTORIDAD FEDERAL DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL.

Que el señor Rafael Alfredo MANTEIGA, titular de la línea N° (11) 4237-2738, se presentó ante este Organismo cuestionando la falta de prestación de su servicio telefónico, por parte de TELEFÓNICA DE ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA.

Que en su presentación inicial, el reclamante hizo saber que desde el 1 de diciembre de 2014 se encontraba sin servicio telefónico, motivo por el cual reclamó ante la empresa, sin obtener solución.

Que ante la falta de respuesta de la empresa al requerimiento de informes que se le cursara, este Organismo, mediante Nota del Centro de Atención al Usuario N° 919.073/15, intimó a la licenciataria a que acreditara haber efectuado la reparación del servicio telefónico en trato, y haber realizado el reintegro por servicio no prestado, conforme al artículo 33 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico.

Que no habiéndose acreditado la solución al reclamo en trato, mediante NOTCNCCAU N° 1.072/15 se dio inicio al proceso sancionatorio pertinente, imputando a TELEFÓNICA DE ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA el incumplimiento de los artículos 31 y 37 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, aprobado como anexo I de la Resolución SC N° 10.059/99.

Que la prestataria realizó una presentación informando haber realizado la reparación del servicio y

los reintegros solicitados, y acompañó listados de llamadas, récord de faltas y facturación a fin de acreditar sus dichos.

Que posteriormente la licenciataria presentó su descargo.

Que en lo referido a la intimación que se le cursara, la prestataria manifestó su cumplimiento, y señaló los períodos sin servicio y los reintegros realizados, conforme al artículo 33 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico.

Que respecto a la imputación del artículo 31 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, indicó que reparó la línea de manera efectiva y definitiva, remitiéndose a lo expuesto en el párrafo anterior, motivo por el cual debía ser dejado sin efecto su reproche.

Que por el incumplimiento del artículo 37 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, alegó que la presentación del descargo subsanaba su incumplimiento, ya que brindaba una información completa de la línea en trato.

Que agregó que el referido artículo permite, por un lado, recabar información sobre el reclamo efectuado por el usuario y, por el otro, le otorga a la licenciataria el derecho de ofrecer y producir las pruebas que justifiquen los hechos invocados, por lo cual resulta ser un medio de prueba adicional y su falta de respuesta no impide a este Organismo continuar con el procedimiento.

Que en virtud de las circunstancias expuestas, solicitó la aplicación de la eximente de sanción prevista en el punto 13.10.3.3 inciso b) del anexo I del Decreto N° 62/90, pues los inconvenientes habían sido solucionados.

Que llegada esta instancia, corresponde efectuar las siguientes apreciaciones.

Que el artículo 31 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico establece que el reclamo que se realice mediante el servicio 114, por interrupción 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 si bien la licenciataria efectuó la reparación del servicio, lo cierto es que no cumplió con la reparación en el plazo estipulado en el artículo que se le imputara.

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 las infracciones formales no suponen la producción de ningún resultado o evento extraño a la acción misma del sujeto para su configuración, son los ilícitos denominados de “pura acción y omisión”. Su apreciación es objetiva. Se configura por la simple omisión, que basta, por sí misma, para violar las normas. A mayor abundamiento, cabe decir que dichas infracciones no requieren de intencionalidad, siendo suficiente la comisión del hecho (Cámara Federal en lo Contencioso Administrativo, Sala II, 8 de marzo de 2005 in re “Empresa TAS S.R.L. c/ Comisión Nacional de Regulación del Transporte”).

Que con respecto a la imputación del incumplimiento del artículo 37 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, aprobado por Resolución SC N° 10.059/99, corresponde dejarla sin efecto en virtud de lo establecido en la Resolución N° 217/17 del entonces MINISTERIO DE COMUNICACIONES.

Que resulta importante destacar que en el mentado acto se consideró que "... ante esta plataforma normativa, se observa que el deber de información del art. 37 está previsto como una carga para el prestador en virtud de cuyo incumplimiento sufre la consecuencia dañosa de la ausencia de los elementos probatorios en su favor".

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 varios períodos de tiempo. De ello, que no corresponde aplicar lo dispuesto en el punto 13.10.3.3 inciso b) del anexo I al Decreto N° 62/90.

Que en lo que respecta a los reintegros por servicio no prestado, se dio intervención a la DIRECCIÓN NACIONAL DE CONTROL Y FISCALIZACIÓN, la cual determinó que la prestataria cumplió con dicha obligación.

Que por todo lo expuesto, corresponde continuar con el proceso sancionatorio iniciado contra la prestadora por incumplimiento del artículo 31 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico.

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; por lo cual corresponde sancionar a la empresa con una multa equivalente en pesos a CUATROCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (400.000 U.T.), por el incumplimiento detectado.

Que mediante Acta N° 1 del Directorio del ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES, de fecha 5 de enero de 2016, se delegó en esta instancia 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 las facultades delegadas por el Acta N° 1 del Directorio del ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES de fecha 5 de enero de 2016.

Por ello,

LA PRESIDENTA DEL ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- 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.