



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

Resolución

Número:

Referencia: EXPCNC 5745/2015, SANCIÓN

VISTO el Expediente N° 5.745/2015 del Registro de la entonces COMISIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES, la Resolución de la ex SECRETARÍA DE COMUNICACIONES N° 25.839/96, 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 el señor Esteban Eduardo DÍAZ, D.N.I. N° 24.464.194, titular del servicio telefónico N° (261) 491-4568; y la señora Lucía Inés HERRERA, D.N.I. N° 29.916.333, titular del servicio telefónico N° (261) 426-3886, se presentaron ante la Delegación Mendoza de este organismo, cuestionando a TELEFÓNICA DE ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA por el incumplimiento en el cambio de domicilio de sus líneas.

Que de la documentación obrante en la causa se pudo determinar, que cada uno de los DOS (2) denunciantes realizó el respectivo reclamo ante la empresa por la falta de traslado de sus líneas, sin obtener respuesta favorable por parte de aquella.

Que toda vez que el pedido efectuado a la empresa no había sido cumplido dentro del plazo de NOVENTA (90) días dispuesto en el artículo 18, punto 5, nota I del Reglamento General de Calidad del Servicio Básico Telefónico, aprobado por Resolución SC N° 25.839/96, surge asimismo que la licenciataria infringió dicho precepto.

Que teniendo en cuenta la demora en que incurriera la prestadora en dar cumplimiento a los cambios de domicilio de las líneas en cuestión, este Ente, mediante NOTCNCSUBGC N° 1.363/15, notificada el 2 de junio de 2015, dió inicio al proceso sancionatorio pertinente, imputando a TELEFÓNICA DE ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA el incumplimiento del artículo 18, punto 5, nota I del citado plexo normativo.

Que la empresa presentó su descargo, manifestando que había cumplido con los traslados de los servicios en cuestión, adjuntando documentación a tal efecto.

Que en virtud de los hechos relatados, corresponde efectuar las siguientes apreciaciones.

Que este Ente, 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 conforme lo dispuesto en el inciso b) del artículo 5° del Decreto N° 1.759/72 (T.O. 2017), este Ente 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 en el citado expediente, cada una de las DOS (2) denuncias que han sido analizadas se encontraban en idéntica etapa procesal, es decir, este Ente había resuelto sobre el fondo de los reclamos por instalación, determinando que en todos los casos correspondía dar inicio al proceso sancionatorio por la violación al artículo 18, punto 5, nota I del Reglamento General de Calidad del Servicio Básico Telefónico, aprobado por la Resolución SC N° 25.839/96.

Que dicha acumulación se originó en la gran cantidad de denuncias recibidas por este Ente como consecuencia de la falta de instalación de líneas por parte de TELEFÓNICA DE ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA, las cuales además se encontraban en idéntica etapa procesal.

Que el artículo 18, punto 5, nota I del Reglamento General de Calidad del Servicio Básico Telefónico, aprobado por Resolución SC N° 25839/96, establece que “Ninguna solicitud pendiente al 31 de diciembre de 1996, podrá tener un tiempo de espera mayor que 180 días, y al 31 de diciembre de 2000, un tiempo de espera mayor que NOVENTA (90) días”.

Que en cuanto al plazo que posee la empresa para efectuar la instalación solicitada por el cliente, la entonces COMISIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES con anterioridad había requerido la intervención de la entonces SECRETARÍA DE COMUNICACIONES, para que en su carácter de intérprete de la normativa en materia de telecomunicaciones, se expidiera respecto de la exigibilidad de cumplimiento de los parámetros fijados en el Reglamento de Calidad del Servicio Básico Telefónico.

Que así lo entendió la entonces SECRETARÍA DE COMUNICACIONES, en la Nota N° 212 del 29 de abril de 2003.

Que en relación a este tema, no puede soslayarse el fallo dictado el día 6 de mayo de 2009, en los autos caratulados “TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA c/ COMISIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES – Resolución 2298/04 s/ PROCESO DE CONOCIMIENTO”, por el Juzgado Nacional de 1° Instancia en lo Contencioso Administrativo Federal N° 4, el cual en su CONSIDERANDO IV, último párrafo expresa: “...corresponde interpretar que el plazo máximo de 90 días para la instalación del servicio básico telefónico continúa plenamente vigente, ya que el mismo fue estipulado como una meta a obtener por las prestatarias en un momento en que el servicio telefónico no tenía el desarrollo actual. A partir del año 2001, si bien se modifica el régimen de exclusividad en la prestación del servicio telefónico, no significa que las metas alcanzadas en aquel período deban ser retrotraídas, sino por el contrario, deberían hasta ser superadas por las nuevas licenciatarias”.

Que ahora bien, cabe poner de relieve que surge nítidamente de las constancias obrantes en el expediente del visto, que la licenciataria no acreditó haber cumplido con el traslado de los

servicios en trato, en el plazo estipulado en el artículo que se le imputara.

Que particularmente, del análisis de las actuaciones se verifica que el servicio N° (261) 491-4568 fue trasladado el día 7 de mayo de 2014, bajo la misma numeración.

Que respecto a la línea N° (261) 426-3886, se corroboró que el traslado fue cumplido el día 17 de noviembre de 2013, siéndole asignado el N° (261) 497-5870.

Que requerida la intervención del área pertinente de este Ente, el mismo determinó, mediante su informe DINACYF AEF N° 49/2017, que a la empresa por la línea N° (261) 491-4568, aún le restaba por devolver la suma de PESOS TRESCIENTOS OCHENTA Y SIETE CON OCHENTA Y NUEVE CENTAVOS (\$ 387,89) más impuestos, correspondiente a lo que debía cancelar por la totalidad de las facturas emitidas durante el período desde el 13 de marzo de 2013 (fecha en la que el usuario efectuó la solicitud del cambio de domicilio en trato) al 7 de mayo de 2014.

Que por la línea N° (261) 426-3886 se verificó que la licenciataria aún debía reintegrar el importe de PESOS UN MIL CIENTO SESENTA CON OCHENTA Y NUEVE CENTAVOS (\$ 1.160,89) más impuestos, correspondiente a lo que debía cancelar por la totalidad de las facturas emitidas durante el período desde el 1 de julio de 2013 (fecha en la que la usuaria efectuó la solicitud del cambio de domicilio en trato) al 17 de noviembre de 2013.

Que por todo lo expuesto, corresponde continuar con el proceso sancionatorio iniciado por el incumplimiento del artículo 18, punto 5, nota I del Reglamento General de Calidad del Servicio Básico Telefónico, aprobado por la Resolución SC N° 25.839/96; e intimar a la empresa a que efectúe las devoluciones por las diferencias resultantes.

Que con el objeto de garantizar el cumplimiento de la Resolución, y para el caso que la prestadora no acredite haber actuado de conformidad en el plazo estipulado, deberá establecerse una multa diaria de acuerdo con lo normado en el apartado j) del artículo 38 del Decreto N° 1.185/90 y sus modificatorios.

Que el incumplimiento del citado artículo 18, punto 5º, nota I se califica como una infracción gravísima, en virtud de las circunstancias del caso, de acuerdo a lo estipulado en el artículo 38 del Decreto N° 1.185/90 y sus modificatorios.

Que en consecuencia, corresponde sancionar a TELEFÓNICA DE ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA con una multa equivalente en pesos a CUATROCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (400.000 U.T.) por cada uno de los DOS (2) reclamos incorporados al expediente del visto, lo que totaliza la suma de OCHOCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (800.000 U.T.) por la infracción observada.

Que mediante el 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 1º.- SANCIONAR a TELEFÓNICA DE ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA con una MULTA equivalente en pesos a OCHOCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (800.000 U.T.) por el incumplimiento del artículo 18, punto 5, nota I, del Reglamento General de Calidad del Servicio Básico Telefónico, aprobado por la Resolución SC N° 25.839/96 vigente a la fecha de la solicitud realizada por los usuarios.

ARTÍCULO 2º.- INTIMAR a TELEFÓNICA DE ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA a que acredite ante este Ente, dentro de los DIEZ (10) días hábiles de recibida la presente, haber reintegrado al señor Esteban Eduardo DÍAZ, D.N.I. N° 24.464.194, la suma de PESOS TRESCIENTOS OCHENTA Y SIETE CON OCHENTA Y NUEVE CENTAVOS (\$ 387,89) más impuestos; y a la señora Lucía Inés HERRERA, D.N.I. N° 29.916.333, el importe de PESOS UN MIL CIENTO SESENTA CON OCHENTA Y NUEVE CENTAVOS (\$ 1.160,89) más impuestos, correspondiente a lo restante por devolver por las facturas emitidas incorrectamente hasta que se cumplieron los traslados efectivos de las líneas N° (261) 491-4568 y N° (261) 426-3886, respectivamente.

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.