



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

Resolución

Número:

Referencia: EXPENACOM 11509/2016, SANCIÓN

VISTO el Expediente N° 11.509/2016 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 Julia Argentina RODRÍGUEZ, en su carácter de titular del servicio básico telefónico N° (376) 446-5676, inició reclamo ante la Delegación Misiones de la entonces COMISIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES cuestionando el incumplimiento por parte de TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA respecto a la habilitación de dicho servicio.

Que la usuaria manifestó que el 5 de enero de 2012 la licenciataria instaló en su domicilio la línea en trato, que la misma nunca fue habilitada; y que sin embargo, la empresa le facturaba por el servicio que no estaba prestando.

Que, habiendo efectuado el correspondiente reclamo ante la empresa, TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA no le brindó respuesta alguna.

Que este Organismo solicitó a la prestataria que en el plazo de VEINTE (20) días hábiles, le remitiese un informe fundado sobre la denuncia.

Que, ante la falta de respuesta de la licenciataria, mediante la NOTCNCDEMISION N° 1.708/2012, notificada el 10 de julio de 2012, se intimó a la prestadora a fin de que concretara la inmediata habilitación de la línea en cuestión, informara el período de incomunicación y acreditara la devolución de los importes facturados.

Que se mantuvo contacto telefónico con la usuaria el día 21 de septiembre de 2012, quien

manifestó que su servicio no había sido habilitado.

Que atento ello, por medio de la NOTCNCADP N° 3.895/2012, notificada el 2 de noviembre de 2012, se dio inicio al respectivo proceso sancionatorio imputando a la empresa por el incumplimiento de lo dispuesto por la Delegación actuante, mediante la NOTCNCDEMISION N° 1.708/2012, otorgándole a la prestadora un plazo de DIEZ (10) días hábiles para la presentación del pertinente descargo.

Que se presentó TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA formulando su descargo, y aduciendo que la NOTCNCDEMISION N° 1.708/2012 no constituía acto administrativo en los términos establecidos por la Ley N° 19.549, por lo que carecía de ejecutoriedad; y por otra parte resultaba ser violatoria del régimen sancionatorio establecido en el artículo 13.10 del Pliego de Bases y Condiciones, en tanto no cumplía con el procedimiento compuesto por las etapas de imputación, descargo y sanción e intimación, por lo que de seguirse con el proceso sancionatorio se estaría en presencia de comportamientos que importarían vías de hecho.

Que, por otra parte, indicó la licenciataria que no registraba reclamos relacionados con inconvenientes en la prestación del servicio; y que el 4 de agosto de 2012 había dado de baja la línea de referencia, ante la falta de pago de la facturación. Agregó que a raíz del reclamo de la usuaria, había rehabilitado la línea el día 24 de octubre de 2012, y anulado los vencimientos de febrero a agosto de 2012; atento ello, solicitaba se dejara sin efecto el proceso sancionatorio iniciado.

Que, arribado a esta instancia, corresponde efectuar las siguientes consideraciones.

Que, en primer lugar, cabe señalar que es facultad de este ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES resolver el reclamo del usuario en sede administrativa, dado que dicho poder se deriva de lo dispuesto en el inciso q) del artículo 6° del Decreto N° 1.185/90, en cuanto autoriza a este Organismo a resolver en instancia administrativa las denuncias que fueran planteadas por los usuarios.

Que tal precepto normativo lleva implícita la obligación de la empresa de cumplir con las imposiciones que esta Autoridad de Control le formule a través de la resolución del reclamo en cuestión.

Que la intimación cursada, mediante la NOTCNCDEMISION N° 1.708/2012, había sido emitida en forma clara y justificada por un funcionario de este Organismo, por lo cual la empresa tenía la obligación de cumplir con tal decisión, conducta que no adoptó en su oportunidad, o, en el supuesto de haberla considerado improcedente, intentar la vía recursiva que el mismo ordenamiento legal le otorga a tales fines.

Que en lo referente a los argumentos esgrimidos por la prestadora en su descargo, cabe destacar que la suspensión de la línea en trato por falta de pago de fecha 4 de agosto de 2012, se concretó con posterioridad a la intimación cursada por este Organismo respecto a la habilitación de la misma (10 de julio de 2012); y ello no hace más que evidenciar la displicencia de la licenciataria, y su actuación en sentido contrario a lo ordenado.

Que, por otra parte, surge de los elementos obrantes en las presentes actuaciones que si bien se ha probado la rehabilitación de la línea a partir del día 11 de diciembre de 2012, la licenciataria no acompañó documentación fehaciente que acredite los reintegros pertinentes por los días sin servicio.

Que, las características esenciales del servicio público, esto es, continuidad, regularidad, uniformidad, generalidad y obligatoriedad impiden la aplicación del principio señalado en el anterior considerando, en razón de ser un servicio fundamental para contribuir al bienestar general de la población, en tanto la supresión del mismo podría ocasionar un serio perjuicio a la sociedad, situación que el Estado tiene la obligación de evitar a fin de salvaguardar el interés común como fin primordial que hace a su propia naturaleza.

Que, en igual sentido, se menciona 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 por la infracción.

Que, en función de lo expuesto, corresponde continuar con el proceso sancionatorio iniciado.

Que, por último, habiéndose verificado el incumplimiento indicado, corresponde efectuar la intimación pertinente a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA a fin de que cancele la totalidad de la facturación emitida desde el 5 de enero de 2012 hasta el 11 de diciembre de 2012, debiendo devolver a la usuaria dichos importes, en el supuesto que la señora RODRÍGUEZ los haya abonado.

Que el incumplimiento de lo dispuesto por este Organismo, mediante la NOTCNCDEMISION N° 1.708/2012, no se encuentra contemplado en su gravedad por la normativa vigente, por lo que debe estarse a lo normado por el Decreto N° 1.185/90.

Que, en tal sentido, la desobediencia a la orden impartida por este Ente se califica como infracción gravísima, en virtud de las circunstancias del caso.

Que por ello, 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 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 licenciarios con el fin de garantizar el cumplimiento de la resolución adoptada.

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 TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA con una MULTA en pesos equivalente a CUATROCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (400.000 U.T.) por el incumplimiento de lo ordenado por este Organismo, mediante la NOTCNCDEMISION N° 1.708/2012, en lo que respecta a la devolución de los cargos facturados por los días sin servicio de la línea N° (376) 446-5676, de titularidad de la señora Julia Argentina RODRÍGUEZ.

ARTÍCULO 2º.- INTIMAR a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA a fin que, dentro del plazo de DIEZ (10) días hábiles de notificada la presente, acredite ante este ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES, respecto de la línea N° (376) 446-5676, la cancelación de la totalidad de la facturación emitida desde el 5 de enero de 2012 hasta el 11 de diciembre de 2012, debiendo devolver dichos importes a la titular de la línea, señora Julia Argentina RODRÍGUEZ, en el supuesto que esta última los haya abonado.

ARTÍCULO 3º.- 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 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.