



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

Resolución

Número:

Referencia: EX-2017-22569198-APN-SDYME#ENACOM, SANCIÓN

VISTO el EX-2017-22569198-APN-SDYME#ENACOM, el IF-2017-26152590-APN-SDAU#ENACOM, 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 Gabriel Claudio SAULO, D.N.I. N° 13.478.837, se presentó ante este Organismo, denunciando el incumplimiento de instalación de una línea de telefonía fija solicitada a TELEFÓNICA DE ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA.

Que el 22 de septiembre de 2014, el reclamante petitionó a la licenciataria la instalación de una línea telefónica en el domicilio de la calle Moliere N° 678, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, sin obtener una respuesta satisfactoria.

Que el usuario manifestó que la prestataria le había ofrecido instalar una línea con tecnología inalámbrica pero que resultaba deficiente, por lo que la rechazó.

Que, a raíz de la denuncia impetrada, el Organismo de Control requirió a TELEFÓNICA DE ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA a efectos que remitiese un completo y fundado informe.

Que, ante la falta de respuesta, se intimó a la prestataria para que procediera a la instalación de una línea telefónica en el domicilio requerido por el usuario.

Que con posterioridad, la empresa denunciada informó que estaba trabajando en la gestión del pedido, el cual había sido derivado al área correspondiente.

Que luego el usuario indicó que la empresa no había cumplido con la instalación de la línea

requerida.

Que, con los elementos incorporados al expediente, mediante la NOTAFITCAU N° 619/15, notificada el 25 de agosto de 2015, este Organismo dio inicio al proceso sancionatorio respectivo imputando a TELEFÓNICA DE ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA el incumplimiento del artículo 4, punto 1, punto 7, inciso b), del Reglamento de Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución SC N° 5/2013.

Que la prestataria presentó su descargo en el que manifestó que, en tanto el usuario no había aceptado la instalación de una línea inalámbrica, se había dado de baja el trámite en cuestión.

Que, ante lo expuesto, la empresa sostuvo que debía dejarse sin efecto la imputación citada anteriormente en tanto no había incumplido la normativa vigente.

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 era pasible de sanción pues el inconveniente había sido solucionado.

Que llegado a este punto, corresponde efectuar las siguientes consideraciones.

Que el artículo 4, punto 1, punto 7, inciso b) del Reglamento de Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución SC N° 5/2013, establece que ninguna solicitud de instalación o cambio de domicilio podrá tener un tiempo de espera mayor a DIEZ (10) días hábiles; y agrega que en los casos en que se exceda el Tiempo Máximo de Instalación la demora no podrá superar los VEINTE (20) días hábiles.

Que el artículo mencionado establece expresamente el plazo para cumplir con la obligación de instalación por lo que, vencido el mismo, este Organismo se encuentra facultado para iniciar el proceso sancionatorio de manera individual por cada reclamo realizado.

Que, ahora bien, cabe poner de relieve que surge nítidamente de las constancias obrantes en el expediente que la licenciataria no cumplió con la instalación de la línea en trato en el plazo estipulado en el artículo que se le imputara.

Que la línea fue solicitada a TELEFÓNICA DE ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA el 22 de septiembre de 2014, sin que se encuentre acreditada en estas actuaciones su instalación.

Que además de no cumplir con la instalación de la línea, la denunciada dio de baja el pedido porque el usuario no había aceptado la instalación de una línea inalámbrica que, conforme lo señalara el señor SAULO, funciona deficientemente.

Que es del caso recordar que en materia de prueba, y específicamente en lo que se denomina “carga de la prueba”, el principio general es que la misma está a cargo del pretensor, es decir, de quien pretende el reconocimiento del hecho determinado que invoca para que sea después fundamento del acto que se dicte. (“Ley de Procedimientos Administrativos”, pág. 287, ED. Astrea, Año 2000, Buenos Aires).

Que, por otra parte, encontrándose el usuario en inferioridad de condiciones en relación a la prestadora, tanto en el aspecto jurídico como económico, resulta ser esta última la que se encuentra en una mejor posición, contando con los medios necesarios al efecto, para acercar al proceso los elementos de prueba necesarios a fin de resolver la denuncia respectiva.

Que, en consonancia con ello, cabe recordar lo sostenido jurisprudencialmente: “... en el moderno

derecho procesal se acabaron las reglas absolutas en la materia, por el contrario, predomina el principio de las “cargas probatorias dinámicas”, según el cual, se coloca en cabeza de la parte que se encuentra en mejores condiciones para producirla; no hay preceptos rígidos sino la búsqueda de la solución justa según las circunstancias del caso concreto” (Banco Ciudad de Buenos Aires c. Farias A., Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, Sala A, 18/04/1997, LL-1998-C-55).

Que en virtud de lo expuesto, corresponde continuar con el proceso sancionatorio iniciado por infracción del artículo 4, punto 1, punto 7, inciso b) del Reglamento Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución SC N° 5/2013.

Que por último, corresponde intimar a la prestadora a que acredite ante este Organismo haber instalado la línea telefónica en el domicilio solicitado por el denunciante.

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 4, punto 1, punto 7, inciso b) del Reglamento de Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución SC N° 5/13, se encuentra tipificado como falta grave en el artículo 12.1.2, inciso d), de dicho ordenamiento.

Que, en virtud de lo expuesto y conforme criterio sustentado por este Organismo, corresponde aplicar a la prestataria una multa equivalente en pesos a CUATROCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (400.000 U.T.) por el incumplimiento indicado.

Que mediante el Acta de Directorio N° 1 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 CUATROCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (400.000 U.T.) por el incumplimiento del artículo 4, punto 1, punto 7, inciso b), del Reglamento de Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución SC N° 5/2013.

ARTÍCULO 2º.- INTIMAR a TELEFÓNICA DE 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, mediante documentación fehaciente, haber instalado una línea telefónica con tecnología que respete los estándares de calidad establecidos en la normativa vigente para la prestación del servicio básico telefónico, garantizando su regularidad y continuidad, en el domicilio ubicado en la calle Moliere N° 678, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, remitiendo el listado de llamadas correspondiente desde la fecha de instalación efectiva.

ARTÍCULO 3º.- APLICAR a TELEFÓNICA DE ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA una MULTA DIARIA equivalente en pesos 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.