



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

Resolución

Número:

Referencia: EXPCNC 13282/2014, SANCIÓN

VISTO el Expediente N° 13.282/2014 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 señores usuarios de los servicios telefónicos N° (342) 474-2103, N° (342) 452-6490 y N° (342) 475-3217 se presentaron ante este Ente cuestionando a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA por deficiencias en sus servicios básicos telefónicos y de Internet.

Que este Organismo, mediante NOTCNCDESTAFE N° 4.053/14, NOTCNCDESTAFE N° 8.208/2012 y NOTCNCDESTAFE N° 8.689/2012, resolvió intimar a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA a acreditar el reintegro por los días de servicio telefónico no prestado, de acuerdo con el artículo 33 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, aprobado como anexo I de la Resolución SC N° 10.059/99, así como el proporcional cobrado por el servicio de Internet durante el período en que el mismo no fue brindado.

Que mediante NOTCNCDESTAFE N° 6.669/2014, notificada el día 29 de septiembre de 2014, se imputó a la empresa por el incumplimiento de los artículos 31 y 33 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico; y de lo dispuesto por la Delegación Provincial, a través de las NOTCNCDESTAFE N° 4.053/14, NOTCNCDESTAFE N° 8.208/2012 y NOTCNCDESTAFE N° 8.689/2012.

Que la empresa solicitó una prórroga, la cual fuera denegada.

Que haciendo uso de su derecho de defensa, la imputada presentó diversos descargos, en los que manifestó que la imputación resultaba ser inoficiosa, en tanto la empresa procedió a

normalizar los aludidos servicios, reintegrando los montos correspondientes en los términos del artículo 33 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico.

Que, asimismo, solicitó que en forma subsidiaria se aplicara al caso lo dispuesto por el artículo 15 anexo II del Reglamento citado, como así también el artículo 13.10.3.3 inciso b) anexo I, aprobado por Decreto N° 62/90, que establecen la eximición de sanción en el supuesto de cese del incumplimiento ante la intimación que efectúe la Autoridad de Control.

Que señaló la imputada que resulta ilegítima la pretensión de esta Autoridad de Control de imponer sanciones en la medida en que el Estado Nacional no cumpla previamente con la obligación de recomponer la ecuación económico-financiera del servicio a su cargo, que el mismo Estado habría alterado, no habiéndose adecuando las tarifas por el transcurso de CATORCE (14) años.

Que expresó que se encuentra pendiente un proceso de renegociación entre el Estado Nacional y la prestataria, tanto del régimen tarifario como de las condiciones de prestación del servicio básico telefónico, que comenzara en el año 2004, habiendo cumplido esta última con las obligaciones comprometidas, correspondiendo al Estado Nacional realizar la propuesta de renegociación definitiva.

Que siguió señalando la imputada que resultan aplicables las disposiciones contenidas en el entonces artículo 1201 del Código Civil, actual 1031 del Código Civil y Comercial de la Nación, que permiten a una de las partes no cumplir la obligación a su cargo hasta tanto su co-contratante satisfaga también la prestación a que se ha comprometido.

Que, por último, adujo la empresa que el Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, sobre el cual se basa el proceso sancionatorio en curso, no ha sido ratificado en debida forma, por lo que carece de validez en los términos del artículo 19 de la Ley de Procedimientos Administrativos N° 19.549.

Que llegada esta instancia, corresponde efectuar las siguientes apreciaciones.

Que la licenciataria no acercó prueba alguna que demuestre el supuesto desequilibrio económico-financiero alegado, que le impediría dar acabado cumplimiento a las obligaciones correspondientes a la efectiva prestación del servicio básico telefónico. La recomposición económica que reclama no constituye óbice a fin de que se impongan sanciones a la empresa por las infracciones que cometa respecto de la normativa vigente en materia de telecomunicaciones.

Que, en su caso, no resulta ser este procedimiento sancionatorio el ámbito adecuado a fin de efectuar planteos relativos a las condiciones económico-financieras.

Que las características esenciales del servicio público, esto es, continuidad, regularidad, uniformidad, generalidad y obligatoriedad, impiden la aplicación del principio "*exceptio non adimpleti contractus*".

Que también corresponde rechazar el planteo de TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA en cuanto a que el citado Reglamento no se encontraba vigente, por no haber sido ratificado "en debida forma" (sic), ya que el mismo debía ser ratificado por Decreto del PODER EJECUTIVO NACIONAL, al igual que sus antecesores, aprobados por las Resoluciones SC N° 25.837/96 y N° 45/97.

Que en cuanto a la presunta ratificación posterior de los Reglamentos anteriores, corresponde destacar que las razones que motivaron al Decreto N° 92/97 encuentran su fundamento en la

relación jerárquica entre normas, por lo que al pretender la derogación del Decreto N° 1420/92, la mentada Resolución SC N° 25.837/96 necesitó de la participación del PODER EJECUTIVO NACIONAL a tal efecto.

Que por su parte, el PODER EJECUTIVO NACIONAL, mediante el Decreto N° 1.620/96, aprobó la estructura organizativa de la entonces SECRETARÍA DE COMUNICACIONES, por el cual delegó en dicha dependencia aspectos propios de su competencia, entre las cuales se encuentra la de elaborar y dictar los Reglamentos Generales para la prestación de los servicios de telecomunicaciones y postales.

Que, por otra parte, escapa a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA que la pretendida ratificación, cuya falta alega, se encuentra subsumida en la publicación de la norma, toda vez que conforme a lo dispuesto por el Decreto N° 659/47 los documentos que se inserten en el Boletín Oficial –en el caso, de la Resolución SC N° 10.059/99– serán tenidos por auténticos y obligatorios, por el efecto de esa publicación, y por comunicados y suficientemente circulados dentro de todo el territorio nacional.

Que entender lo contrario no solo atentaría contra las facultades delegadas en la entonces SECRETARÍA DE COMUNICACIONES, sino que implicaría un dispendio innecesario de actividad administrativa que iría en detrimento de las actividades, derechos y obligaciones que pretende regular.

Que, para dar por finiquitada la cuestión traída por TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA, vale destacar que la vía de impugnación intentada resulta inapropiada en tiempo y forma. Sobre el particular, y con relación a los actos de alcance general, como lo es el Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, son de aplicación los artículos 24 y 25 de la Ley Nacional de Procedimiento Administrativo N° 19.549, mientras que de haber observado la prestataria alguna contradicción u omisión en su texto, hubiese promovido la acción de aclaratoria, prevista en el artículo 102 del Decreto Reglamentario N° 1.759/72 (T.O. 2017).

Que este Organismo de Control, de acuerdo con 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 dicha acumulación se originó en la gran cantidad de denuncias recibidas por la Delegación actuante como consecuencia de la falta de reparación de las averías por parte de TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA.

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 en pos de garantizar los principios de celeridad, economía, sencillez y eficacia, se determinó procedente la acumulación de los procesos sancionatorios por los incumplimientos verificados en cada uno de los reclamos iniciados por las líneas citadas en el visto.

Que uno de los principales motivos para la impulsión de los procesos sancionatorios en un único acto fue no solo el incremento en la cantidad de denuncias por averías técnicas ingresadas, sino también la demora verificada en proceder a la reparación, que excedió ampliamente el plazo reglamentario de TRES (3) días hábiles, y el incumplimiento de la acreditación al cliente del doble del valor del abono correspondiente a los días sin servicio.

Que el artículo 31 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, aprobado por Resolución SC N° 10.059/99, 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 el artículo 33 estipula que en caso de que el servicio sufra una interrupción superior a TRES (3) días hábiles, la licenciataria deberá abonar a su cliente un importe equivalente al doble del valor del abono correspondiente a los días sin servicio, debiendo acreditar el importe correspondiente en la siguiente o subsiguiente factura, indicando los días que duró la interrupción.

Que analizadas las constancias obrantes en el expediente del visto, se determinó que la empresa reparó los servicios en trato, pero no efectuó en su totalidad los reintegros por servicio básico y de Internet no prestado.

Que cabe destacar que la facultad que posee este Organismo de impartir órdenes a las empresas controladas tiene su origen en lo dispuesto en el inciso q) del artículo 6° del Decreto N° 1.185/90, el cual otorga el poder de policía para fiscalizar y controlar a las empresas licenciatarias de los servicios de telecomunicaciones.

Que también establece que es competencia de este Ente aplicar, interpretar y hacer cumplir las leyes, decretos y demás normas reglamentarias en materia de telecomunicaciones, y resolver en instancia administrativa los reclamos de los usuarios u otras partes interesadas.

Que si al resolver un reclamo se dispone impartir a la prestadora una orden determinada, esta orden debe ser cumplida por la licenciataria.

Que de este modo, la facultad de este Organismo de resolver los reclamos de los usuarios en sede administrativa conlleva la obligación de los administrados de acatar las disposiciones que en su ejercicio dicte, toda vez que su incumplimiento afectaría el derecho de los usuario a obtener una resolución a sus quejas e imposibilitaría el eficaz funcionamiento del poder de policía que el Estado tiene.

Que por otra parte, el artículo 30 del Decreto aludido establece que dentro de las normas aplicables al procedimiento se encuentran la Ley de Procedimientos Administrativos, y el Decreto N° 1.759/72 (T.O. 2017).

Que entonces, en ese orden de ideas se destaca que el artículo 12 de la Ley N° 19.549 otorga presunción de legitimidad a los actos administrativos, facultando a la administración a ponerlo en práctica hasta tanto el órgano competente disponga lo contrario.

Que por todo lo expuesto, corresponde continuar con el proceso sancionatorio iniciado; y reiterar a la licenciataria las intimaciones dispuestas por este Organismo.

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, la infracción al artículo 31 se considera como falta

gravísima; por lo que corresponde sancionar a la empresa con una multa equivalente en pesos a CUATROCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (400.000 U.T.) por cada uno de los TRES (3) reclamos presentados, lo que hace a un total de UN MILLÓN DOSCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (1.200.000 U.T.) por la infracción observada.

Que el incumplimiento a lo dispuesto por el Delegado actuante, mediante NOTCNCDESTAFE N° 4.053/14, NOTCNCDESTAFE N° 8208/2012 y NOTCNCDESTAFE N° 8.689/2012 se considera como falta gravísima por las particularidades 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 cada una de las TRES (3) intimaciones notificadas, lo que hace a un total de UN MILLÓN DOSCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (1.200.000 U.T.) por el incumplimiento detectado.

Que el incumplimiento del artículo 33 se considera como falta grave por el artículo 6° inciso b) del Régimen Sancionatorio para los Prestadores del Servicio Básico Telefónico, aprobado como anexo II de la Resolución SC N° 10.059/99; por lo que corresponde sancionar a la empresa con una multa equivalente en pesos a CIEN MIL UNIDADES DE TASACIÓN (100.000 U.T.) por cada uno de los TRES (3) incumplimientos detectados, lo que hace un total de TRESCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (300.000 U.T.).

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 equivalente en pesos a UN MILLÓN DOSCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (1.200.000 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.- SANCIONAR a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA con una MULTA equivalente en pesos a TRESCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (300.000 U.T.) por el incumplimiento del artículo 33 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, aprobado como anexo I de la Resolución SC N° 10.059/99.

ARTÍCULO 3º.- SANCIONAR a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA con una MULTA

equivalente en pesos a UN MILLÓN DOSCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (1.200.000 U.T.) por el incumplimiento de lo dispuesto por este Organismo, mediante las NOTCNCDESTAFE N° 4.053/14, NOTCNCDESTAFE N° 8.208/2012 y NOTCNCDESTAFE N° 8.689/2012.

ARTÍCULO 4º.- INTIMAR a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA a que acredite ante este Organismo, dentro de los DIEZ (10) días hábiles de recibida la presente y con documental fehaciente, haber procedido a la devolución correspondiente al doble del valor del abono por los días en que la línea N° (342) 474-2103, cuya titularidad corresponde a la señora Susana Guadalupe FERRER, registró averías, según el artículo 33 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, debiendo a su vez cancelar el resto de los cargos fijos y/o servicios adicionales facturados durante el período que resulte.

ARTÍCULO 5º.- INTIMAR a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA a que acredite ante este Organismo, dentro de los DIEZ (10) días hábiles de recibida la presente y con documental fehaciente, haber procedido a la devolución correspondiente al doble del valor del abono por los días en que la línea N° (342) 452-6490, cuya titularidad corresponde a la PREFECTURA NAVAL ARGENTINA, C.U.I.T. N° 30-54669471-9, registró averías, según el artículo 33 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, debiendo a su vez cancelar el resto de los cargos fijos y/o servicios adicionales facturados durante el período que resulte.

ARTÍCULO 6º.- INTIMAR a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA a que acredite ante este Organismo, dentro de los DIEZ (10) días hábiles de recibida la presente y con documental fehaciente, haber procedido a la devolución correspondiente al doble del valor del abono por los días en que la línea N° (342) 475-3217, cuya titularidad corresponde a la señora Patricia Leonor COZZI, registró averías, según el artículo 33 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, debiendo a su vez cancelar el resto de los cargos fijos y/o servicios adicionales facturados durante el período que resulte.

ARTÍCULO 7º.- APLICAR a TELECOM 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 los artículos 4º, 5º y 6º y hasta el efectivo cumplimiento de lo allí establecido.

ARTÍCULO 8º.- La DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN A USUARIOS Y DELEGACIONES deberá registrar en el legajo de antecedentes de la licenciataria las sanciones dispuestas por los artículos 1º, 2º y 3º de la presente Resolución.

ARTÍCULO 9º.- Comuníquese, notifíquese y archívese.