



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

Resolución

Número:

Referencia: EX-2017-28545127- APN-SDYME#ENACOM, SANCIÓN

VISTO el EX-2017-28545127-APN-SDYME#ENACOM, el IF-2017-31323906-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 Mario Arturo TORTELLO, D.N.I. N° 4.825.370, titular del servicio telefónico N° (011) 4815- 5708, formuló reclamo ante este Ente contra TELEFÓNICA DE ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA, por la injustificada incomunicación de su línea por falta de pago, realizada sin previo aviso, y por la facturación del servicio de Internet que le fuera instalado pero que nunca funcionó.

Que el señor TORTELLO señaló que en noviembre de 2015, solicitó el servicio de Internet pero luego de varias idas y vueltas y problemas técnicos que impedían utilizar el servicio, decidió solicitar la baja. Agregó, que la persona que le tomó el trámite le indicó que anularía todo para que vuelva a tener sólo el mantenimiento de la línea.

Que el usuario continuó informando que al llegarle la siguiente factura (vencimiento 25 de enero de 2016), esta incluía el servicio de Internet que no correspondía, por lo que realizó el reclamo pertinente. Agregó que le solicitaron que no abonara esa factura ya que le harían una nota de crédito y le llegaría una nueva para pagar.

Que al llegarle otra factura, el usuario nuevamente observó que incluía el concepto de Internet y reclamó a la empresa otra vez, recibiendo como explicación que había habido un error y que tampoco pagara dicho documento porque le estaría llegando una nueva factura. El error vuelve a reiterarse en la tercera factura que le llega.

Que al averiguar, el reclamante se percató que no se habían emitido las refacturas y que el

servicio se encontraba suspendido por falta de pago.

Que requerida la intervención de la licenciataria, esta respondió que verificó que el servicio de Internet no funcionó desde su instalación y que por tal motivo fueron ajustados todos los cargos facturados por ese concepto.

Que con relación a la incomunicación, la licenciataria informó que la línea fue rehabilitada y se ajustaron los abonos por el servicio no prestado en las facturas de vencimiento 25 de enero, 24 de febrero y 28 de marzo de 2016. Adjuntó notas de crédito emitidas.

Que, a través de la NOTENACOMCAU N° 2902/17, se intimó a la prestadora a que proceda, para el caso que no lo haya efectuado, a la inmediata reconexión de la línea, debiendo reintegrar, conforme lo establece el artículo 33 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, la totalidad de días sin servicio, consecuencia de la incomunicación, hasta la fecha en que acredite mediante listado de llamadas que se llevó a cabo tal hecho.

Que, mediante NOTENACOMCAU N° 14266/17, se dio inicio al proceso sancionatorio contra TELEFÓNICA DE ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA, por el incumplimiento del artículo 44 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, aprobado como anexo I de la Resolución SC N° 10.059/99.

Que, haciendo uso de su derecho de defensa, TELEFÓNICA DE ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA presentó el descargo correspondiente.

Que la prestataria reiteró lo manifestado en sus respuestas anteriores respecto a que el servicio de Internet se dio de baja el 3 de diciembre de 2015 por problemas técnicos y ajustó el abono de dicho servicio facturado en el vencimiento de enero de 2016. Agregó también que la línea se había incomunicado el 4 de abril de 2016 por falta de pago del vencimiento de enero de 2016 y no el 5 de febrero de 2016 como lo planteaba el usuario.

Que la empresa señaló que el servicio fue habilitado y que se realizaron las devoluciones correspondientes por servicio no prestado en los vencimientos de febrero y marzo de 2016.

Que por último, para el hipotético caso en que esta Autoridad persistiera en su atribución de los incumplimientos, solicitó que fuera aplicada la eximente prevista en el punto 13.10.3.3. inciso b) del anexo I del Decreto N° 62/90.

Que el artículo 44 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico pone en cabeza de la prestadora la obligación de notificar en DOS (2) oportunidades al usuario previo a proceder a la suspensión del servicio por falta de pago.

Que de las presentes actuaciones no surge que TELEFÓNICA DE ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA haya acreditado haber informado al reclamante la existencia de deuda alguna previa a la suspensión del servicio en trato.

Que, por ello, debe continuarse con el proceso sancionatorio por incumplimiento del artículo 44 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico.

Que tampoco se verifica de la documentación aportada por la empresa que la línea efectivamente se haya rehabilitado, razón por la cual debe intimarse a ello.

Que el artículo 11 del anexo II de la Resolución SC N° 10.059/99 faculta a este ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES a establecer multas diarias a los licenciatarios mientras persistan en el

incumplimiento de sus obligaciones.

Que al respecto es dable señalar que la finalidad de la normativa mencionada en el párrafo que antecede es compeler al cumplimiento de lo dispuesto por este Organismo, a los fines de salvaguardar los derechos de los usuarios, debido a la falta de cumplimiento en tiempo y forma a sus obligaciones, por parte de las empresas prestatarias.

Que el incumplimiento del artículo 44 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, correspondiendo una sanción de CUATROCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (400.000 U.T.).

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 44 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, aprobado como anexo I de la Resolución SC N° 10.059/99.

ARTÍCULO 2º.- INTIMAR a TELEFÓNICA DE ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA a que, en el plazo de DIEZ (10) días de notificada la presente, acredite ante este ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES, haber rehabilitado el servicio telefónico N° (011) 4815-5708, de titularidad del señor Mario Arturo TORTELLO.

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 en el artículo 1º de la presente Resolución.

ARTÍCULO 5º.- Comuníquese, notifíquese y archívese.