



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
2019 - Año de la Exportación

Resolución

Número:

Referencia: EX-2018-8472296-APN-SDYME#ENACOM, SANCIÓN

VISTO el EX-2018-8472296-APN-SDYME#ENACOM, el IF-2018-55785842-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 Gonzalo MANCO, titular de la línea telefónica N° (011) 4805-5056, se presentó ante este Organismo, denunciando a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA por la facturación de cargos por servicio de internet no activado, en el vencimiento de enero de 2017 y por la posterior incomunicación del servicio.

Que en su presentación original, el usuario manifestó que habiendo rechazado la oferta de servicios de internet, la prestataria facturó cargos en relación a tales conceptos; asimismo indicó que el 1 de marzo de 2017 el servicio fue incomunicado, habiendo efectuado reiterados reclamos ante la prestataria sin obtener respuesta alguna.

Que cursada la requisitoria pertinente, la licenciataria informó que el vencimiento 20 de enero de 2017, incluye cargos por baja anticipada del servicio de internet, indicando a su vez que la falta de pago de esta factura, generó la incomunicación del servicio a partir del 16 de marzo de 2017.

Que, asimismo, indicó que atento a que el servicio fue incomunicado, procedería a generar el correspondiente reintegro; acompañando copia de facturas.

Que posteriormente, habiéndose establecido comunicación con el usuario, manifestó que, el servicio se encontraba rehabilitado a partir de 7 de junio de 2017, indicando que aun no había percibido reintegro por parte de la prestataria.

Que este Organismo intimó a la prestadora, mediante NOTENACOMCAU N° 29.133/17, notificada el 1 de noviembre de 2017, a que acredite haber efectuado la inmediata rehabilitación del servicio, debiendo efectuar el reintegro por servicio no prestado, conforme a la normativa vigente, por el período de la incomunicación sufrida.

Que en reiteradas presentaciones el usuario manifestó que la prestataria no cumplía con lo dictaminando, continuando con el reclamo de deuda; reiteró que no había percibido reintegro alguno, e informó que el servicio fue inhabilitado el 25 de octubre de 2017, solicitando por ello la pronta resolución de los actuados.

Que luego de ello, la licenciataria en una nueva presentación, informó haber efectuado los ajustes reclamados por el usuario, acompañando factura con vencimiento 19 de mayo de 2017.

Que mediante la NOTENACOMCAU N° 29.872/17 se dio inicio al proceso sancionatorio imputando a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA el incumplimiento del artículo 44 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico, aprobado como anexo I de la Resolución SC N° 10.059/99.

Que, posteriormente, la empresa presentó su descargo.

Que, en primer lugar, la licenciataria sostuvo que hacía uso de su derecho de defensa en un todo de acuerdo con el procedimiento administrativo y régimen sancionatorio reglamentado con anterioridad al dictado de la Ley Argentina Digital N° 27.078.

Que, seguidamente, no obstante lo antes dicho, destacó que la aludida ley dispuso el dictado de un nuevo régimen sancionatorio y expresó su inquietud ante un eventual apartamiento del principio de legalidad en el procedimiento administrativo.

Que manifestó, asimismo, que desde hace tiempo padece una alteración significativa de la ecuación económico financiera de la licencia, omitiéndose la activación de los mecanismos regulatorios previstos para su recomposición. Al mismo tiempo, basándose en esto, planteó la imposibilidad -por parte de este Organismo- de imponer sanciones por incumplimiento.

Que en el mismo escrito, expresó que se encontraba 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, continuó señalando la imputada, resultaba aplicable el principio "exceptio non adimpleti contractus", que permite 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, informó, que la cuestión planteada por el reclamante ha sido objeto de merecida atención, habiendo dado cumplimiento a la normativa que rige en materia de reclamos formulados por clientes del servicio básico telefónico.

Que solicitó la aplicación del punto 13.10.3.3 inc. b) del Pliego de Bases y Condiciones, aprobado como anexo I del Decreto N° 62/90, que exime de sanción a la licenciataria, toda vez que, según sus dichos, el inconveniente ha sido solucionado.

Que, por último, la licenciataria adujo 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, arribados a este punto, deviene necesario efectuar las siguientes consideraciones.

Que la Ley N° 27.078, en su artículo 79, deja asentado el principio de continuidad funcional de las instituciones y de los actos administrativos, al estipular que: “La Autoridad Federal de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones creada por la presente ley será continuadora, a todos los fines y de conformidad con lo fijado en la presente ley, de la Secretaría de Comunicaciones y de la Comisión Nacional de Comunicaciones creada por los decretos 1.142/2003 y 1.185/90 y sus posteriores modificaciones.”

Que, a su vez, el aludido Decreto N° 267/2015, en su artículo 26, continúa sosteniendo dicho principio al establecer: “El ENACOM es continuador, a todos los efectos legales, de la AUTORIDAD FEDERAL DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL y de la AUTORIDAD FEDERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES. Toda mención a la AUTORIDAD DE APLICACIÓN, a la AUTORIDAD FEDERAL DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL y a la AUTORIDAD FEDERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES que exista en las Leyes N° 26.522 y N° 27.078, y en sus normas modificatorias y reglamentarias, incluidas las modificaciones establecidas en el presente, se entenderán referidas al ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES (ENACOM).”

Que, asimismo, los actos de alcance general como el que aquí se trata cuentan con vocación de permanencia.

Que en esta inteligencia, resulta menester destacar la plena vigencia que continúa teniendo el régimen sancionatorio contenido en el Decreto N° 1.185/90, motivo por el cual no se encuentra violentado el principio de legalidad en modo alguno, lo que consecuentemente lleva a tener que desestimar las manifestaciones vertidas por la prestataria en este sentido.

Que, además, deben rechazarse los argumentos expresados por TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA referidos a la falta de recomposición de la ecuación económico financiera, régimen tarifario y cartas de entendimiento, y falta de ratificación del Reglamento aplicado, puesto que no es este el ámbito adecuado para su planteo y tratamiento, al encontrarnos en presencia de un reclamo particular de un usuario de servicio público. A ello cabe agregar que, eventualmente, la prestadora deberá ocurrir por la vía que corresponda.

Que el artículo 44 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, aprobado por la Resolución SC N° 10.059/99 dispone el deber de la prestadora de informar al cliente de la deuda pendiente de pago en forma previa a la suspensión del servicio en al menos DOS (2) oportunidades.

Que la conducta prevista en dicho artículo es una obligación que la reglamentación vigente pone en cabeza de la prestadora y no una facultad, por lo que su cumplimiento no resulta ser optativo para esta.

Que, de las presentes actuaciones no surge que TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA haya acreditado con la debida documentación, haber informado al reclamante la existencia de deuda alguna, previa a la suspensión del servicio que tuvo lugar el 16 de marzo de 2017.

Que por su parte, el punto 13.10.3.1 inciso a) del anexo I del Decreto N° 62/90 establece 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 la privación de un servicio público, como es el servicio básico telefónico, constituye un perjuicio imposible de subsanar. En el presente caso, dicha privación aconteció durante un prolongado período de tiempo; de ello, que no corresponde aplicar lo dispuesto en el punto 13.10.3.3.b) del anexo I del Decreto N° 62/90.

Que por todo lo expuesto, corresponde continuar con el proceso sancionatorio iniciado contra TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA, respecto del 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 la infracción al artículo 44 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, no se encuentra contemplada 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 a la Resolución SC N° 10.059/99.

Que en virtud de las circunstancias del caso, dicha falta se califica como gravísima.

Que en virtud de ello y conforme a criterio sustentado por este Organismo corresponde SANCIONAR a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA con una multa equivalente en PESOS a CUATROCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (400.000 U.T.).

Que, conforme a las constancias de autos, y atento a lo reiteradamente manifestado por el usuario, es oportuno intimar a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA a rehabilitar el servicio, debiendo reintegrar por servicio no prestado, el período comprendido desde el 16 de marzo y el 7 de junio de 2017, cancelando los cargos fijos, servicios adicionales y de valor agregado facturados durante el período mencionado precedentemente, debiendo acreditar a su vez los cargos por servicio de internet no activado, indebidamente facturados a partir del vencimiento de enero de 2017.

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 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 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 por la Resolución SC N° 10.059/99.

ARTÍCULO 2º.- INTIMAR a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA a que acredite ante este Organismo, con documentación pertinente, dentro de los DIEZ (10) días de notificada la presente, haber rehabilitado el servicio y haber reintegrado por servicio no prestado, el período comprendido entre el 16 de marzo y el 7 de junio de 2017, cancelando los cargos fijos, servicios adicionales y de valor agregado facturados durante el período mencionado precedentemente, debiendo acreditar a su vez los cargos por servicio de internet no activado, indebidamente facturados a partir del vencimiento de enero de 2017, respecto del servicio telefónico N° (011) 4805-5056, de titularidad del señor Gonzalo MANCO.

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 en el artículo 1º de la presente Resolución.

ARTÍCULO 5º.- Comuníquese, notifíquese y archívese.