



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

Resolución

Número:

Referencia: EX-2018-11009825-APN-SDYME#ENACOM, SANCIÓN

VISTO el EX-2018-11009825-APN-SDYME#ENACOM, el IF-2018-12840006-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 la señora Rosa Graciela VALLI, titular de la línea telefónica N° (011) 4690-2037, se presentó ante este Organismo cuestionando a TELEFÓNICA DE ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA por la prestación deficiente del servicio básico telefónico e internet desde el mes de enero de 2014.

Que la usuaria manifestó en su presentación inicial que habiendo realizado reiterados reclamos, no obtuvo solución alguna.

Que se ha cursado el pertinente requerimiento a la prestataria, a los fines de que se remita fundado informe a este Ente, conforme al reclamo de la denunciante.

Que, en su respuesta, la empresa informó que se tomó como inicio la fecha reclamada por el cliente el 1 de enero de 2014 y que se procedió a realizar los reintegros hasta el día 10 de julio de 2017, fecha en que la usuaria manifestó que el servicio funcionaba con normalidad.

Que a los fines de verificar los dichos de la prestataria, personal de este Organismo, se comunicó telefónicamente con la denunciante, quien manifestó que los servicios nunca fueron reparados y que ningún técnico fue a su domicilio.

Que se intimó a TELEFÓNICA DE ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA, mediante la NOTENACOMCAU 24.816/17, notificada el 18 de setiembre de 2017, para que proceda a reparar en forma inmediata la línea en trato y a reintegrar, acorde al artículo 33 del Reglamento General

de Clientes del Servicio Básico Telefónico, desde el 1 de enero de 2014, hasta la fecha en que se acredite la reparación dispuesta. Asimismo se resolvió el reintegro de todos los cargos fijos por servicios no prestados durante el mismo período, descontando los reintegros ya efectuados.

Que mediante la NOTENACOMCAU N° 30.663/17, notificada el 6 de diciembre de 2017, se imputó a TELEFÓNICA DE ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA el incumplimiento del artículo 31 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, aprobado por el anexo 1 de la Resolución SC N° 10.059/99, y el incumplimiento del artículo 10.1 inciso a) del Reglamento de Licencias para Servicios de Telecomunicaciones, aprobado como anexo I del Decreto N° 764/00, otorgándole un plazo de DIEZ (10) días hábiles para la presentación del pertinente descargo.

Que TELEFÓNICA DE ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA presentó su descargo en el que manifestó que debía dejarse sin efecto la imputación respecto al artículo 31 del Reglamento citado hasta tanto pudiera ejercer sin restricciones el derecho de fijar precios del servicio básico telefónico conforme lo reconoce la Ley N° 27.078.

Que ello era en virtud de que había iniciado el proceso de determinación y fijación de precios, y que se encontraba en la misma situación que se verificaba antes de la entrada en vigencia de ley mencionada, teniendo que afrontar los graves perjuicios económicos que le causaba el congelamiento tarifario, por lo que la aplicación de multas sería ilegítima y arbitraria.

Que además alegó la imputada que en materia administrativa debía receptarse la verdad jurídica objetiva como criterio orientador, debiendo hacer referencia a la realidad, los hechos del caso en cuestión y el informalismo a favor del administrado. Por lo expuesto, solicitó que la imputación del artículo 31 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, se deje sin efecto.

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

Que deben rechazarse los argumentos expresados por TELEFÓNICA DE ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA referidos al régimen tarifario, puesto que no es este el ámbito adecuado para su planteo y tratamiento, al encontrarnos en presencia del reclamo de una usuaria de un servicio público.

Que a ello cabe agregar, que eventualmente, la prestadora deberá ocurrir, por la vía que corresponda.

Que cabe recordar que el artículo 31 del citado Reglamento establece que el reclamo que se realice mediante el servicio 114 por interrupción del servicio o deficiencias del mismo, deberá ser reparado dentro de los TRES (3) días hábiles. En efecto y ante la orfandad probatoria en la que incurriera TELEFÓNICA DE ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA, corresponde hacer lugar a los dichos de la reclamante, no observándose que la empresa hubiera procedido a realizar una reparación definitiva de la línea.

Que de las constancias de estas actuaciones surge que la línea N° (011) 4690-2037 estuvo con servicio telefónico deficiente desde el día 1 de enero de 2014 y no se verifica su efectiva reparación, excediendo ampliamente el plazo previsto por la normativa vigente para su reparación.

Que la empresa no se puede desobligar frente al derecho que tiene el usuario a que se le preste

el servicio con "calidad y eficiencia".

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, excesivamente superior al que otorga la norma. 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 la propia Constitución Nacional prevé en su artículo 42 que las autoridades proveerán a la protección respecto a la calidad y eficiencia de los servicios públicos, por cuanto resultan ser servicios esenciales para la calidad y dignidad del desarrollo de la vida de la comunidad.

Que los caracteres esenciales del servicio público son continuidad, regularidad, uniformidad, generalidad y obligatoriedad. Al referirse a la continuidad se quiere significar que la prestación respectiva no debe ser interrumpida, ya que ella contribuye a la eficacia del servicio que debe ser siempre oportuno.

Que, en ese marco, se puede afirmar que quien presta un servicio público -con mayor razón si tal servicio es esencial- no debe realizar acto alguno que pueda comprometer la prestación continua y regular del servicio; si ocurre una interrupción, la prestadora está obligada a realizar todo aquello que tienda al restablecimiento inmediato del servicio; no hacerlo implicará incurrir en una falta gravísima (Wayar, Ernesto C. - JA 2006- IV-142 - SJA 1/11/2006 - C. Nac. Civ. y Com. Fed., en pleno, 8/6/2005 - Barrera, Sergio J. v. Edesur S.A.).

Que surge de las constancias obrantes en el expediente citado que la licenciataria no cumplió con la reparación del servicio básico telefónico en el plazo estipulado en el artículo que se le imputa.

Que las infracciones tienen carácter formal, bastando con la materialización de los hechos por la licenciataria o de las personas por quienes ella debe responder (Cámara Federal en lo Contencioso Administrativo, Sala III, Diciembre 15-1994).

Que, por todo lo expuesto, corresponde continuar con el proceso sancionatorio iniciado a TELEFÓNICA DE ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA, por incumplimiento del artículo 31 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico.

Que el artículo 10.1 inciso a) del Reglamento de Licencias para Servicios de Telecomunicaciones establece, dentro de las obligaciones generales de los prestadores, que los servicios registrados deberán prestarse en condiciones de regularidad, continuidad y calidad.

Que este Ente corroboró conforme las constancias del expediente citado, que el servicio de internet asociado a la línea telefónica N° (011) 4690-2037, fue prestado en forma deficiente desde el 1 de enero de 2014, sin que se encuentre acreditada su reparación, por lo que no se dio cumplimiento a lo previsto en el mencionado artículo.

Que la prestadora no ha brindado el citado servicio en condiciones de regularidad, continuidad y calidad, para el cual cuenta con la correspondiente licencia. En tal sentido, en caso de que se presente una avería, la prestadora está obligada a realizar todo aquello que tienda al restablecimiento inmediato del servicio, dado que no hacerlo implicará incurrir en una falta gravísima (Wayar, Ernesto C. - JA 2006-IV-142 - SJA 1/11/2006 - C. Nac. Civ. y Com. Fed., en pleno, 8/6/2005 - Barrera, Sergio J. v. Edesur S.A.).

Que, en consecuencia, corresponde continuar con el proceso sancionatorio iniciado por el incumplimiento del artículo 10, punto 1, inciso a), del Reglamento de Licencias para Servicios de Telecomunicaciones.

Que por otra parte, y atento a que la documentación acompañada por la prestataria no resulta ser suficiente para acreditar la reparación de los servicios telefónico y de internet y el reintegro por los días en que la usuaria permaneció sin dichos servicios, corresponde formular la pertinente intimación a TELEFÓNICA DE ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA.

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 la infracción al artículo 31 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 de la Resolución SC N° 10.059/99.

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

Que, en tal inteligencia y conforme criterio sustentado por este Organismo, corresponde aplicar a TELEFÓNICA DE ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA una multa equivalente en pesos a CUATROCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (400.000 U.T.).

Que el incumplimiento de artículo 10.1 inciso a) del Reglamento de Licencias para Servicios de Telecomunicaciones, aprobado como anexo I del Decreto N° 764/00 se califica como infracción gravísima, en virtud de las circunstancias del caso.

Que, por todo lo expuesto, corresponde sancionar a la empresa con UNA (1) multa equivalente en pesos a CUATROCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (400.000 U.T.) por el incumplimiento de la mencionada normativa.

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 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 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 TELEFÓNICA DE ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA con una MULTA en pesos equivalente a CUATROCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (400.000 U.T.) por el incumplimiento del punto 10.1 inciso a) del Reglamento de Licencias de Servicios de Telecomunicaciones, aprobado como anexo I del Decreto N° 764/00.

ARTÍCULO 3º.- INTIMAR a TELEFÓNICA DE ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA a fin que, dentro del plazo de DIEZ (10) días hábiles de notificada, acredite con documentación fehaciente ante este ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES, la reparación efectiva del servicio básico telefónico de la línea N° (011) 4690-2037, de titularidad de la señora Rosa Graciela VALLI y la realización de la totalidad de los reintegros, acorde al artículo 33 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico y el ajuste de los abonos proporcionales en concepto de cargos fijos y servicios adicionales desde el 1 de enero de 2014, hasta la fecha en que se acredite la reparación del servicio.

ARTÍCULO 4º.- INTIMAR a TELEFÓNICA DE ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA a fin que, dentro del plazo de DIEZ (10) días hábiles de notificada, acredite con documentación fehaciente ante este ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES, la reparación del servicio de internet asociado a la línea N° (011) 4690-2037 y la cancelación de la totalidad de los cargos fijos facturados en concepto de dicho servicio, desde el 1 de enero de 2014, hasta la fecha en que se acredite su reparación.

ARTÍCULO 5º.- 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 los artículos 3º y 4º, y hasta el efectivo cumplimiento de lo allí establecido.

ARTÍCULO 6º.- La DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN A USUARIOS Y DELEGACIONES deberá registrar en el legajo de antecedentes de la licenciataria las sanciones dispuestas en los artículos 1º y 2º de la presente Resolución.

ARTÍCULO 7º.- Comuníquese, notifíquese y archívese.