

Extrait du El Correo

<http://www.elcorreo.eu.org/Une-amende-pour-Telecom-de-Telecom-Argentina-Stet-France-Telecom-S-A-pour-avoir-laisser-treize-mois-sans-telephone-170-000-clients>

# **Une amende pour Telecom - de Telecom Argentina Stet-France Telecom S.A. - pour avoir laisser treize mois sans téléphone 170.000 clients.**

Date de mise en ligne : samedi 29 mai 2004

- Argentine - Économie - Privatisées - Services Publics : eau, électricité, ordures, etc -

---

Copyright © El Correo - Tous droits réservés

---

## **L'entreprise a laissé sans téléphone 170.000 clients à cause d'un vol de câbles qu'elle n'a pas remplacés. Les clients sont restés coupés de communications pendant treize mois.**

La Commission Nationale des Communications (CNC) a sanctionné l'entreprise Telecom par des amendes qui dépassent au total le million de pesos (300.000 euros) pour avoir laissé sans service 171.000 clients durant une période prolongée qui dans quelques cas a atteint jusqu'à 13 mois. Les dites prestations avaient été interrompues par des coupures et des vols de câbles et d' "autres actes de vandalisme" commis sur la voie publique, que l'entreprise n'a pas voulu réparer dans des termes péremptoires et qu'elle n'a pas couvert avec l'installation de téléphones publics dans les zones affectées. Telecom avait repoussé la sommation de la CNC de rétablir rapidement le service, en alléguant que le préjudice n'était pas attribuable à "un type de infraction" de la part de l'entreprise mais à un "manque de sûreté publique". La CNC n'a pas tenu compte de ces arguments et lui a imposé des amendes pour le montant mentionné, en plus de l'obligation de dédommager les personnes qui ont subi cette interruption et de rétablir le service immédiatement.

La zone principale affectée par la coupure prolongée du service téléphonique est située dans la province de Santa Fe. La première dénonciation de Telecom sur les préjudices provoqués par "des actes innombrables de vandalisme, comme la rupture d'armoires et d'autres éléments techniques externes et, fondamentalement, des coupures et les vols de câbles, dans beaucoup de cas dans une forme répétitive dans la même zone", date d'août 2002. A cette époque, l'entreprise concessionnaire a assuré que "18 mille kilomètres de câble avaient été volés, en affectant la capacité installée d'environ 171.000 lignes téléphoniques".

En réponse à cette plainte, la CNC a transmis aux autorités de l'entreprise "la nécessité de mettre à disposition une installation de type téléphonie publique dans les zones affectées par les vols" avec un tarif social. Demande que Telecom a repoussée, en arguant que bien qu'il s'agissait d'un fait force majeure, cela n'était pas attribuable à sa responsabilité. Comme a expliqué l'organe de contrôle, " s'agissant d'un service public, les vols et les dommages du matériel ne peuvent pas être qualifiés comme imprévisibles et c'est la responsabilité des fournisseurs du service de nourrir la qualité et la régularité du service". Cependant, Telecom a repoussé jusqu'à 13 mois, le rétablissement des services affectés, selon le rapport de la Délégation Santa Fe de la CNC. Mais on n'a pas non plus établi que, pendant ce temps, l'entreprise ait transitoirement installé des téléphones publics dans les zones où se concentraient un grand nombre de clients sans communication. Directement on les a condamnés à l'isolement.

En conséquence, la CNC a décidé, selon la Résolution 1311 (publiée hier dans le Bulletin Officiel) de sanctionner Telecom Argentina Stet-France Telecom S.A. par des amendes pour un total de plus d'un million de pesos par les non respect des engagements signalés et, par ailleurs, lui a imposé les obligations suivantes à l'égard de ses clients :

- ▶ Elle est intimée de rétablir les services téléphoniques affectés.
- ▶ Elle devra rendre aux clients affectés la valeur du paiement simple pour les jours qui furent sans communication, à condition que les dits services aient été restitués avant dix jours ouvrables. Si la réhabilitation est davantage retardée, l'entreprise devra payer le double de l'abonnement pour chaque jour de non-communication.
- ▶ Elle devra réintégrer ou annuler, selon le cas, les sommes pour des services additionnels de chacune des lignes affectées "ou qui se trouveront endommagées à l'avenir".

- ▶ Elle devra fournir un service alternatif de téléphonie publique, avec un tarif social, dans chacune des zones affectées, jusqu'à la réhabilitation des lignes.

Enfin, la même résolution impose à l'entreprise l'obligation de finir les tâches de réparation des lignes de câbles endommagés ou volés, ainsi que les autres parties des centrales externes de l'entreprise qui ont été affectées de façon intentionnelle ou accidentelle. Par ailleurs, Telecom devra réhabiliter le service aux clients à qui le service a été retiré pour refus de payer leurs factures durant la période dans laquelle la prestation fut interrompue.

Par [Página 12](#)

Buenos Aires, le 29 mai 2004

Traduction pour El Correo : Carlos et Estelle Debiasi