

Extrait du El Correo

<http://www.elcorreo.eu.org/Multa-a-Telecom-de-Telecom-Argentina-Stet-France-Telecom-SA-por-dejar-sin-telefono-a-170000-clientes-trece-meses>

Multa a Telecom -de Telecom Argentina Stet-France Telecom SA- por dejar sin teléfono a 170000 clientes trece meses.

- Argentine - Économie - Privatisées -
Date de mise en ligne : samedi 29 mai 2004

Copyright © El Correo - Tous droits réservés

Dejó sin teléfono a 170 mil clientes por robo de cables que no repuso. Quedaron incomunicados hasta por trece meses.

La Comisión Nacional de Comunicaciones (CNC) sancionó a la empresa Telecom con multas que superan en total el millón de pesos por haber dejado sin servicio a 171.000 clientes durante un prolongado período, que en algunos casos llegó a los 13 meses. Dichas prestaciones habían sido interrumpidas por cortes y robos de cables y "otros actos de vandalismo" cometidos en la vía pública, que la empresa no se ocupó de reparar en términos perentorios ni cubrió con la instalación de teléfonos públicos en las zonas afectadas. Telecom había rechazado el pedido de la CNC de restituir prontamente el servicio, aduciendo que el perjuicio no era atribuible a "algún tipo de conducta infractora" por parte de la empresa sino a "la falta de seguridad pública". La CNC desestimó el descargo y le impuso multas por el monto mencionado, además de la obligación de resarcir a los afectados y restablecer el servicio de inmediato.

La principal zona afectada por el prolongado corte del servicio telefónico está ubicada en la provincia de Santa Fe. La primera denuncia de Telecom sobre los perjuicios provocados por "innumerables actos de vandalismo, tales como rotura de armarios y otros componentes de la planta externa y, fundamentalmente, cortes y robos de cables, en muchos casos en forma repetitiva en la misma zona", data de agosto de 2002. En ese momento, la empresa concesionaria aseguró que "habían sido sustraídos 18 mil kilómetros de cable, afectando la capacidad instalada de unas 171 mil líneas telefónicas".

En respuesta a la denuncia, la CNC les transmitió a las autoridades de la empresa "la necesidad de que se dispusiese la instalación de algún tipo de telefonía pública en las zonas afectadas por los robos" con una tarifa social. Reclamo que Telecom rechazó, argumentando que si bien se trataba de un hecho de fuerza mayor, no era atribuible a su responsabilidad.

Según explicó el órgano de control, "tratándose de un servicio público, los robos y daños al plantel no pueden calificarse como imprevisibles y es responsabilidad de los prestadores mantener la calidad y regularidad del servicio". Sin embargo, Telecom demoró hasta 13 meses en restablecer los servicios afectados, según dan cuenta informes de la Delegación Santa Fe de la CNC. Pero tampoco se verificó que, mientras tanto, la empresa hubiera instalado transitoriamente teléfonos públicos en las zonas donde se concentraba un gran número de clientes incomunicados. Directamente se los condenó al aislamiento.

En consecuencia, la CNC dispuso, por Resolución 1311 (publicada ayer en el Boletín Oficial) sancionar a **Telecom Argentina Stet-France Telecom S.A.** con multas por un total de más de un millón de pesos por los incumplimientos señalados y, por otra parte, le impuso las siguientes obligaciones con respecto a sus clientes :

- ▶ Se la intima a que acredite haber restablecido los servicios telefónicos afectados.
- ▶ Deberá devolver a los clientes afectados el valor del abono simple por los días que estuvieron incomunicados, siempre que dichos servicios hubiesen sido restituidos dentro de los diez días hábiles. Si la rehabilitación hubiese demorado más, la licenciataria deberá abonarle el doble del abono por cada día de incomunicación.
- ▶ Deberá reintegrar o anular, según corresponda, los cargos por servicios adicionales de cada una de las líneas afectadas "o que se vean damnificadas en el futuro".
- ▶

Deberá prestar un servicio alternativo de telefonía pública, con tarifa social, en cada una de las zonas afectadas, hasta la rehabilitación de las líneas.

Finalmente, la misma resolución impone a la prestataria la obligación de acreditar la finalización de las tareas de reparación de los tendidos de cables dañados o robados, así como las otras partes de las centrales externas de la empresa que hayan sido afectadas intencional o accidentalmente. Por otra parte, Telecom deberá rehabilitar el servicio a aquellos clientes a los que les haya sido retirado el servicio por negarse a pagar sus facturas durante el período en el que estuvo interrumpida la prestación.

Por [Página 12](#)

Buenos Aires, 29 de mayo del 2004