



URSEC
Unidad
Reguladora
de Servicios de
Comunicaciones

UNIDAD REGULADORA DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES
Exp. 2014-2-9-1000763

Montevideo, 9 de febrero de 2017.

RESOLUCIÓN 022 ACTA 003

VISTO: Las presentes actuaciones referidas a la denuncia formulada por un grupo de abonados de Trinidad Video Cable S.A. (TVC), con relación a la suspensión del servicio de TV cable en oportunidad de la emisión de la final de la copa del mundo de fútbol, y con relación al servicio de atención al cliente, solicitando que la empresa brinde un servicio telefónico disponible las 24 horas del día y con personal idóneo para su atención.

RESULTANDO: I) Que los comparecientes manifiestan que el sábado 12 y domingo 13 de julio de 2014 se interrumpió el servicio de TV cable, no disponiendo de un número telefónico para efectuar reclamos, haciendo notar además, el maltrato que reciben cuando reclaman.

II) Que conferida vista a TVC, la evacua justificando la imposibilidad de solución inmediata del corte debido a la fuerte lluvia de ese día; asimismo detalla los horarios de lo que denomina “sistema de guardias”, aclarando que en un mes estará plenamente operativo.

III) Que requerido a TVC que detalle el “sistema de atención al cliente” y que aporte la respectiva comunicación a los abonados, informa las modificaciones efectuadas en dicho sistema, y expresa que no es necesaria ninguna comunicación ya que la mejora en la atención es habitualmente percibida por los abonados, refiriéndose a un corte que afectó a una vasta zona de la ciudad y que fue solucionado de inmediato.

IV) Que otorgada vista a los reclamantes, no se presentaron a evacuarla.

V) Que sustanciada la denuncia, atento al antecedente sancionatorio existente y a la razonable adecuación de la sanción a la infracción, la Comisión dispuso la imposición a TVC de una sanción de multa de 50 U.R.

VI) Que conferida vista a TVC, expresa desconocer el antecedente sancionatorio referenciado, y solicita dejar sin efecto la aplicación de la multa propuesta por considerarla excesiva dado que la falta no fue grave, ya que afectó a una pequeña parte de abonados (2,68%) y no causó perjuicio económico o repercusión social a los abonados, debido a que se pudo hacer la reconexión justo antes de la emisión de la final de la copa del mundo.

CONSIDERANDO: I) Que analizados los descargos de TVC y su ampliación, no surgen demostrados los cambios en la operativa de atención al cliente anunciados en su primer comparecencia.

II) Que asimismo, respecto a la ocurrencia de cortes en el servicio por fenómenos climatológicos, de entidad tal que afectan una extensa zona de la ciudad -según TVC cada vez más frecuentes- no surge que se comuniquen a la Unidad como debería hacerlo el operador, conforme el Art. 15, Lit. a, Nral. V del Reglamento de Licencias, Decreto 115/003 de 25.03.2003 con las modificaciones del Decreto 83/013 de 13.03.2013.

III) Que atendiendo a que las actividades de telecomunicaciones se deben cumplir en forma igualitaria y con regularidad, continuidad y calidad, se considera que TVC debería tener presente lo dispuesto en el referido Reglamento de Licencias, en especial -respecto a la prestación de los servicios- la obligación de informar a la URSEC la ocurrencia de cualquier falla mayor en el mismo y -respecto a sus clientes- las obligaciones establecidas en los Nrales. I, V y VI - Lit. c del Art. 15 del Reglamento citado.

IV) Que -con relación a los clientes- TVC debe transmitirles información adecuada y veraz respecto de las condiciones de prestación y de contratación de los servicios, habilitar un número telefónico que esté disponible durante todo el tiempo en que se presta el servicio, a través del cual se pueda comunicar los reclamos y acceder a toda la información del mismo, y organizar el centro de atención al cliente de modo que esté en condiciones de brindar una atención personalizada.

V) Que en cuanto a la graduación de la sanción, teniendo en cuenta que el antecedente sancionatorio referenciado no fue individualizado, y atendiendo a la potestad sancionatoria conferida a la URSEC por la Ley 17.296 de 21.02.2001, correspondería aplicarle a TVC una sanción de Apercibimiento.

VI) Que se ha conferido al administrado todas las garantías del debido procedimiento administrativo.

ATENTO: a lo precedentemente expuesto, a lo dispuesto por la Ley 17.296 de 21.02.2001, sus modificativas y concordantes, el Decreto 115/003 de 25.03.2003 con las modificaciones del Decreto 83/013 de 13.03.2013 y a lo informado por Asuntos Jurídicos de la URSEC.

**LA UNIDAD REGULADORA DE SERVICIOS DE
COMUNICACIONES
RESUELVE:**

- 1.** Imponer una sanción de Apercibimiento a Trinidad Video Cable S.A. (TVC).
- 2.** Notifíquese personalmente.
- 3.** Pase a Secretaría General para su registro y demás efectos.