



**República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional**  
2017 - Año de las Energías Renovables

**Resolución**

**Número:**

**Referencia:** EXPENACOM 11474/2016

---

VISTO el Expediente N° 11.474/2016 del Registro de este ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES, y

CONSIDERANDO:

Que, por el Decreto N° 267 de fecha 29 de diciembre de 2015, se creó en el ámbito del MINISTERIO DE COMUNICACIONES, el ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES, organismo autárquico y descentralizado, como Autoridad de Aplicación de las leyes N° 27.078 y 26.522, sus normas modificatorias y reglamentarias, asumiendo las funciones y competencias de la ex AUTORIDAD FEDERAL DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES y la ex AUTORIDAD FEDERAL DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL.

Que la Señora Isabel PAIVA (DNI: 6.969.247), titular de la línea N° 0370-4420292, se presentó reclamando que se encuentra sin servicio telefónico y de Internet desde el 20 de Diciembre de 2014 aproximadamente, por parte de TELECOM ARGENTINA S.A.

Que en virtud del reclamo efectuado por la usuario, se procedió a dar intervención a la empresa.

Que al respecto la empresa informó, mediante record de faltas, que en la línea se observan DOS (2) reclamos realizados por el usuario, con fecha 22 de diciembre de 2014 y del 19 de enero de 2015. Asimismo la licenciataria indico que procedió a reintegrar los abonos del servicio de internet desde el 19 de diciembre de 2014 al 02 de enero de 2015 y del 05 de enero de 2015 al 22 de enero de 2015, por un total de PESOS TRESCIENTOS VEINTIOCHO CON 52/100 (\$ 328.52.) que la misma impactará en próximo o subsiguiente facturación, no certificada con documentación de respaldo.

Que la empresa no remitió documentación (detalle de llamadas y conexiones a internet), posterior al 22 de Enero del 2015 al efecto de permitir corroborar el correcto funcionamiento del servicio telefónico e internet.

Que posteriormente la Delegación interviniente, mediante NOTCNCDEFORMOS N° 831/15 de fecha 01 de abril de 2015, intimo a la prestadora a que procediera a la reparación de los servicios básicos y de Internet y a que realizara los reintegros por los días sin servicio de acuerdo a lo establecido por el artículo 33 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico por el período que va desde el 22 de diciembre de 2014 hasta la fecha efectivo de reparación y a la cancelación de los cargos fijos, servicios

adicionales y el valor agregado facturados durante el período sin servicio.

Que la licenciataria realiza nueva presentación, donde informo tratamiento a los reclamos efectuados, y se verifica del histórico de faltas, intervenciones al servicio de reparaciones 114 del 10 de octubre de 2014 al 08 de abril de 2015. No surgiendo de la misma que haya reparado los servicios en trato.

Que a su vez, mediante NOTENACOM DINAU N° 2480/2016 se procedió a dar inicio al proceso sancionatorio por incumplimiento del artículo 31 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico y el incumplimiento del Artículo 10.1 Inciso a) del Anexo 1 del Decreto 764/00.

Que en el mismo acto, se intimo a la licenciataria a reparar ambos servicios y haber procedido al reintegro correspondiente por el periodo que no pudo hacer uso de los servicios telefónicos e internet.

Que, haciendo uso de su derecho de defensa, la empresa adjuntó su descargo y solicitó que en forma subsidiaria se aplicara al caso lo dispuesto por el artículo 15, Anexo II, del Reglamento citado como así también el artículo 13.10.3.3, inciso b) Anexo I, aprobado por Decreto N° 62/90, que establecen la eximición de sanción en el supuesto de cese del incumplimiento ante la intimación que efectúe la Autoridad de Control. No registró lo precedentemente expuesto cuando el incumplimiento produzca perjuicios serios e irreparables o gran repercusión social, o haya motivado una intimación anterior.

Que asimismo, indicó que el instituto de la eximición no es facultativo de este Organismo, sino que debía ser aplicado directamente cuando “el prestador corrija o cese el incumplimiento”, con independencia del carácter de la infracción.

Que por otra parte, señaló la imputada que resultaba ilegítima la pretensión del Ente de imponer sanciones en la medida que el Estado Nacional no cumpla previamente con la obligación de recomponer la ecuación económico financiera del servicio a su cargo, que el mismo Estado habría alterado, no habiéndose adecuado las tarifas por el transcurso de catorce años.

Que 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, por último, adujo la empresa 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 llegado a este punto, corresponde efectuar las siguientes apreciaciones.

Que la licenciataria no acervo prueba alguna que demuestre el supuesto desequilibrio económico financiero alegado, que le impediría dar acabado cumplimiento a las obligaciones correspondientes a la efectiva prestación del servicio básico telefónico. La recomposición económica que reclama no constituye óbice a fin que se imponga sanciones a la empresa por las infracciones que cometa respecto de la normativa vigente en materia de telecomunicaciones.

Que, en su caso, no resulta ser este procedimiento sancionatorio el ámbito adecuado a fin de efectuar planteos relativos a las condiciones económicos – financieras.

Que, las características esenciales del servicio público, esto es, continuidad, regularidad, uniformidad, generalidad y obligatoriedad impiden la aplicación del principio “exceptio non adimpleti contractus”.

Que también corresponde rechazar el planteo de TELECOM ARGENTINA S.A. en cuanto a que el citado Reglamento no se encontraba vigente, por no haber sido ratificado “en debida forma” (sic) ya que el mismo debía ser ratificado por Decreto del PODER EJECUTIVO NACIONAL, al igual que sus antecesores,

aprobados por las Resoluciones SC N° 25.837/96 y N° 45/97.

Que en cuanto a la presunta ratificación posterior de los Reglamentos anteriores, corresponde destacar que las razones que motivaron al Decreto N° 92/97, encuentra su fundamento en la relación jerárquica entre normas, por lo que, al pretender la derogación del Decreto N° 1420/92, la mentada Resolución SC N° 25.837/96 necesitó de la participación del PODER EJECUTIVO NACIONAL a tal efecto.

Que por su parte, el PODER EJECUTIVO NACIONAL, mediante Decreto N° 1620/96, aprobó la estructura organizativa de la entonces SECRETARÍA DE COMUNICACIONES, por el cual delegó en dicha dependencia aspectos propios de su competencia, entre las cuales se encuentra la de elaborar y dictar los Reglamentos Generales para la prestación de los servicios de telecomunicaciones y postales.

Que, por otra parte, escapa a TELECOM ARGENTINA S.A. que la pretendida ratificación cuya falta alega, se encuentra subsumida en la publicación de la norma, toda vez que conforme a lo dispuesto por Decreto N° 659/47 los documentos que se inserten en el Boletín Oficial –en el caso, de la Resolución SC N° 10059/99- serán tenidos por auténticos y obligatorios, por el efecto de esa publicación, y por comunicados y suficientemente circulados, dentro de todo el territorio Nacional.

Que entender lo contrario no sólo atentaría contra las facultades delegadas en la entonces SECRETARÍA DE COMUNICACIONES, sino que implicaría un dispendio innecesario de actividad administrativa que iría en detrimento de las actividades, derechos y obligaciones que pretende regular.

Que para dar por finiquitada la cuestión traída por TELECOM ARGENTINA S.A., vale destacar que la vía de impugnación intentada resulta inapropiada en tiempo y forma. Sobre el particular, y con relación a los actos de alcance general, como lo es el Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, son de aplicación los artículos 24 y 25 de la Ley Nacional de Procedimiento Administrativo N° 19.549; mientras que, de haber observado la prestataria alguna contradicción u omisión en su texto, hubiese promovido la acción de Aclaratoria, prevista en el artículo 102 del Decreto Reglamentario N° 1759/72 (t.o. 1991).

Que la imputación del artículo 31, se originó en que la prestadora no reparó el servicio telefónico en el plazo de TRES (3) días hábiles previsto por dicha norma.

Que del análisis de los elementos obrantes, se verificó que la empresa no acreditó, con documentación pertinente, la reparación definitiva del servicio telefónico.

Que en virtud de lo expuesto, corresponde continuar con el proceso sancionatorio iniciado contra TELECOM ARGENTINA SA, por el incumplimiento del artículo 31 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico.

Que por otra parte el artículo 10.1 inciso a) del Reglamento de Licencias para Servicios de Telecomunicaciones, aprobado mediante Decreto 764/00 establece, dentro de las obligaciones generales de los prestadores, que los servicios registrados deberán prestarse en condiciones de regularidad, continuidad y calidad.

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 Cont. Adm. Sala III, Diciembre 15-1994).

Que asimismo corresponde continuar con la intimación efectuada respecto de TELECOM ARGENTINA S.A.

Que con el objeto de garantizar el cumplimiento de la resolución y para el caso que la prestadora no acredite haber actuado de conformidad en el plazo estipulado, deberá establecerse una multa diaria de acuerdo con lo normado en el apartado j) del artículo 38 del Decreto N° 1185/90 y sus modificatorios.

Que el incumplimiento del artículo 31 no se encuentra contemplado 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 por otra parte el incumplimiento del artículo 10.1 inciso a) del Reglamento de Licencias para Servicios de Telecomunicaciones, aprobado mediante Decreto 764/00 se califica como una infracción gravísima, en virtud de las circunstancias del caso.

Que finalmente cabe tener presente que mediante Acta de Directorio N° 1 del ENACOM de fecha 5 de enero de 2016 se delegó en su Presidente 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 la presente medida se dicta en ejercicio de las atribuciones conferidas por el Decreto N° 267/2015 y el Acta de Directorio N° 1 de fecha 5 de enero de 2016 del Directorio del ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES.

Por ello,

#### EL PRESIDENTE DEL ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES

#### RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- SANCIONAR a TELECOM ARGENTINA S.A. con una MULTA equivalente en pesos a CUATROCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (400.000 UT) 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 2° - SANCIONAR a TELECOM ARGENTINA S.A. con una MULTA equivalente en pesos a CUATROCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (400.000 UT) por el incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 10.1 inciso a) del Reglamento de Licencias para Servicios de Telecomunicaciones, aprobado mediante Decreto 764/00.

ARTICULO 3°.- INTIMAR a TELECOM ARGENTINA S.A. a que acredite ante este Organismo, dentro de los DIEZ (10) días hábiles de recibida la presente haber reparado el servicio telefónico N° (0370) 4420292 y a haber realizado los reintegros por los días sin servicio de acuerdo a lo establecido por el artículo 33 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico por el período que va desde 22 de diciembre de 2014 hasta la fecha efectivo da reparación y a la cancelación de los cargos fijos, servicios adicionales y el valor agregado facturados durante el período sin servicio.

ARTICULO 4° - APLICAR a TELECOM ARGENTINA S.A. una MULTA diaria en pesos equivalente a SEIS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (6.000 UT) a partir del vencimiento del plazo indicado en el artículos 3° hasta el efectivo cumplimiento de lo allí establecido.

ARTICULO 5°. - 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 1° y 2° de la presente Resolución.

ARTICULO 6° - Regístrese, comuníquese y archívese.

