



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

**Resolución**

**Número:**

**Referencia:** EXPENACOM 15072/2016

---

VISTO el Expediente N° 15.072/2016 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 TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES y la ex AUTORIDAD FEDERAL DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL.

Que las presentes actuaciones se iniciaron con motivo del reclamo presentado por la señora Mónica Haydee VÁZQUEZ, DNI: 21.918.695, en su carácter de usuaria de la línea telefónica N° (011) 4669-4959, cuya titular es la señora Juana Yolanda NEGRO (fallecida), denunciando la interrupción del servicio de telefonía básica e Internet prestado por TELEFÓNICA DE ARGENTINA S.A.

Que la usuaria manifestó en su presentación inicial que el 13 de diciembre de 2014 dejaron de funcionar tanto el servicio de telefonía básica como el de Internet.

Que siguió relatando la reclamante que, habiendo efectuado el correspondiente reclamo ante la empresa, no recibió una respuesta satisfactoria.

Que, el Organismo de Control intimó a TELEFÓNICA DE ARGENTINA S.A a fin que presentara un fundado informe sobre la cuestión planteada por la usuaria y que, a su vez, remitiera la documentación necesaria en los términos del artículo 37 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, aprobado por Resolución SC N° 10059/99 (en adelante, RGCSBT).

Que la licenciataria informó que la avería denunciada había sido reparada el 30 de enero de 2015, atento lo cual se habían generado los correspondientes reintegros.

Que volvió la usuaria y manifestó que no habían sido solucionados los inconvenientes denunciados, habiendo solicitado la baja del servicio de Internet y el cambio de modalidad, de línea control a línea general, a fin de conservar el número asignado.

Que, en virtud de ello, se intimó TELEFÓNICA DE ARGENTINA S.A. para que, dentro del plazo de DIEZ (10) días hábiles de notificada, reparara la línea básica telefónica y acreditara los reintegros por abono de línea conforme el artículo 33 del RGCSBT, junto con los cargos fijos, servicios adicionales y de valor agregado, desde el 13 de diciembre de 2014 hasta la fecha de efectiva rehabilitación, como así también los abonos en concepto de servicio de Internet desde dicha fecha hasta la baja del mismo, debiendo acreditar lo propio ante este Organismo con documentación fehaciente.

Que, así las cosas, con los elementos incorporados al expediente, mediante la NOTENACOMCAU N° 4718/16, notificada el 23 de agosto de 2016, oportunamente se inició el pertinente proceso sancionatorio imputando a TELEFÓNICA DE ARGENTINA S.A. el incumplimiento de las disposiciones establecidas por los artículos 31 del RGCSBT y 10, punto 1, inciso a) del Anexo I del Reglamento de Licencias para Servicios de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto N° 764/00, otorgándole un plazo de DIEZ (10) días hábiles desde la notificación respectiva a efectos que presentara su descargo.

Que, ejerciendo su legítimo derecho de defensa, TELEFÓNICA DE ARGENTINA S.A. presentó su descargo reiterando los argumentos indicados previamente y señalando que se había dado de baja el servicio de Internet el 8 de abril de 2015 y el servicio de telefonía básica el 15 de septiembre de 2015, en ambos casos a pedido de la usuaria.

Que, así también, sostuvo la licenciataria que había procedido a ajustar la facturación emitida a partir del 13 de diciembre de 2014 hasta 8 de abril de 2015, respecto del servicio de Internet, y hasta el 15 de septiembre de 2015 en lo que se refiere al servicio básico telefónico.

Que, respecto de la imputación por incumplimiento de los aludidos artículos 31 y 10, punto 1, inciso a), sostuvo que por los fundamentos expuestos correspondía se dejara la misma sin efecto.

Que, indicó la empresa que la continuación de la imputación en crisis significaría la desatención a la verdad jurídica objetivamente comprobada, vulnerándose el adecuado servicio de justicia.

Que, por último, solicitó se aplicara lo dispuesto por el punto 13.10.3.3 inciso b) del Pliego, toda vez que la conducta no era pasible de sanción.

Que, posteriormente, se mantuvo un contacto telefónico con la reclamante quien manifestó que únicamente había solicitado la baja del servicio de Internet y el cambio de modalidad, de línea control a línea general, como así también que la empresa jamás había abonado la suma que le ofreciera en concepto de reintegro por los días sin servicio.

Que, asimismo, indicó la usuaria que no estaba interesada en la instalación de una nueva línea telefónica con otra numeración.

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

Que el artículo 31 del citado Reglamento establece que el reclamo que se realice mediante el servicio de reparaciones 114, por interrupción o deficiencias en el servicio, deberá ser reparado dentro de los TRES (3) días hábiles.

Que de las constancias de estas actuaciones surge que el servicio básico correspondiente a la línea (011) 4669-4959 fue interrumpido el día 13 de diciembre de 2014 sin que se haya acreditado la rehabilitación del mismo.

Que este Organismo pudo corroborar que se produjo la baja definitiva de la línea en trato.

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 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, a su vez, se imputó a la prestataria el incumplimiento del artículo 10, punto 1, inciso a) del Anexo I del Reglamento de Licencias para Servicios de Telecomunicaciones, aprobado por el Decreto N° 764/00.

Que el artículo 10, punto 1, inciso a) del Reglamento de Licencias para Servicios de Telecomunicaciones, señala que los servicios registrados deberán prestarse en condiciones de regularidad, continuidad, calidad y respetando el principio de no discriminación.

Que, cotejando las constancias del expediente, se desprende que el servicio de Internet asociado a la línea telefónica de referencia no fue reparado, habiendo sido dado de baja a pedido de la usuaria debido a la demora para concretar la restauración del mismo.

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, en virtud de lo expuesto, corresponde continuar el proceso sancionatorio iniciado contra TELEFÓNICA DE ARGENTINA S.A. por infracción del artículo 31 del RGCSBT y por el incumplimiento del artículo 10, punto 1, inciso a) del Reglamento de Licencias para Servicios de Telecomunicaciones.

Que la infracción al artículo 31 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° 10059/99.

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

Que, por los motivos expuestos, en los términos del artículo 38 del Decreto 1185/90, la infracción del artículo 10, punto 1, inciso a) del Reglamento de Licencias para Servicios de Telecomunicaciones se califica como gravísima.

Que, por ello y conforme criterio sustentado por este Organismo, corresponde sancionar a TELEFÓNICA DE ARGENTINA S.A. con una multa equivalente en pesos a CUATROCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (400.000 UT) por cada infracción corroborada.

Que, asimismo, no se ha acreditado el reintegro de los montos debidos, conforme ordenara este ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES.

Que, en tal inteligencia, habiéndose verificado los incumplimientos indicados, correspondiente formular la pertinente intimación a TELEFÓNICA DE ARGENTINA S.A.

Que el apartado j) del artículo 38 del Decreto N° 1185/90 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 finalmente cabe tener presente que mediante Acta de Directorio del ENACOM N° 1 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 ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES.

Por ello,

## PRESIDENTE DEL ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES

### RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- SANCIONAR a TELEFÓNICA DE 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° 10059/99.

ARTÍCULO 2° - SANCIONAR a TELEFÓNICA DE ARGENTINA S.A. con una MULTA equivalente en pesos a CUATROCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (400.000 UT) por el incumplimiento del artículo 10, punto 1, inciso a) del Anexo I del Reglamento de Licencias para Servicios de Telecomunicaciones, aprobado por el Decreto N° 764/00.

ARTÍCULO 3° - INTIMAR a TELEFÓNICA DE ARGENTINA S.A. a fin que, dentro del plazo de DIEZ (10) días hábiles de notificada, arbitre los medios necesarios a fin de abonar a la señora Mónica Haydee VÁZQUEZ, DNI: 21.918.695, la suma de PESOS DOS MIL OCHOCIENTOS CUARENTA Y CINCO CON 76/100 (\$2.845,76), más impuestos, en concepto de reintegros correspondientes en los términos del artículo 33 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, aprobado por Resolución SC N° 10059/99 y cargos facturados por abono de Internet, cargos fijos, servicios adicionales y de valor agregado, por el período de avería que corrió del 13 de diciembre de 2014 hasta 8 de abril de 2015, respecto del servicio de Internet, y hasta el 15 de septiembre de 2015 en lo que se refiere al servicio básico telefónico, debiendo acreditar lo propio ante este ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES, con documentación fehaciente.

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

ARTÍCULO 5° - La Dirección Nacional de Atención a Usuarios y Delegaciones deberá registrar en el legajo de antecedentes de la licenciataria las sanciones dispuestas por los artículos 1° y 2° de la presente Resolución.

ARTÍCULO 6° - Regístrese, comuníquese y archívese.

