



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

**Resolución**

**Número:**

**Referencia:** EXPENACOM 799/2016

---

VISTO el Expediente N° 799/2016 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 la Señora Carmen Leonor CABEZAS, titular del servicio telefónico N° (02964)-432763, formuló reclamo ante este Organismo, cuestionando a la empresa TELEFÓNICA DE ARGENTINA S.A., por la falta de prestación del servicio de Internet desde febrero de 2015.

Que en su presentación la denunciante reclamó la falta de servicio de Internet desde el 21 de febrero de 2015, que pese a haber efectuado los reclamos pertinentes la empresa no había dado una solución al mismo.

Que en respuesta al requerimiento efectuado a TELEFÓNICA DE ARGENTINA S.A., esta remitió informe indicando la reparación y la acreditación de los días por servicio no prestado.

Que como documental adjuntó récord de faltas, listado de conexiones y copia de las facturas y notas de créditos emitidas.

Que efectuada una telegestión con la usuaria, manifiesta que el servicio fue reparado y que recibió una nota de crédito.

Que esta Autoridad de Control, intimó a TELEFÓNICA DE ARGENTINA S.A., por NOTCNCDETDGGO N° 888/2015, a que procediera a reintegrar los cargos facturados en proporción a los días por servicio de Internet no prestado en la línea N° (02964)-432763.

Que en el informe de la prestataria indicó la emisión del vencimiento de 24 de junio de 2015 con un total a pagar de PESOS CERO (\$ 0), y que el servicio se brindaba en forma continua y regular.

Que como documental adjuntó listado de conexiones y copia de la factura emitida.

Que efectuando un análisis de la documentación obrante, se dio inicio al proceso sancionatorio mediante NOTAFICDINAU N° 194/2015, notificada el 25 de noviembre de 2015, imputándose a TELEFÓNICA DE ARGENTINA S.A. el incumplimiento del artículo del artículo 10.1. inciso a) y b) del Decreto 764/00 del Reglamento de Licencias para Servicios de Telecomunicaciones y el incumplimiento a lo dispuesto por el Delegado interviniente, mediante NOTCNCDETDGGO N° 888/2015.

Que posteriormente consta un informe de la prestataria indicando la reparación del servicio y la acreditación de los días sin servicio.

Que vencido el mismo, la empresa TELEFÓNICA no hizo uso de su derecho de defensa.

Que llegado a este punto corresponde hacer las siguientes consideraciones.

Que el artículo 10.1.a) del Anexo I del Decreto N° 764/00 establece como una de las obligaciones generales de los prestadores que: "...Los servicios registrados deberán prestarse en condiciones de regularidad, continuidad, calidad y respetando el principio de no discriminación".

Que de la documentación obrante se advierte el incumplimiento de la normativa mencionada precedentemente en cuanto a la continuidad y calidad con la que debía ser brindado el servicio.

Que a mayor abundancia cabe mencionar que el artículo 10.1 b) del decreto citado precedentemente, establece que: "Los prestadores deberán suministrar a la Autoridad de Control, datos relevantes acerca de la prestación de sus servicios, como ser su cobertura, número de Clientes por Área del Prestador, minutos del tráfico, ingresos totales y toda otra información que la Autoridad de Aplicación o de Control le solicite en forma general" que de la documentación obrante surge la prestataria remitió la información requerida, por lo que corresponde dejar sin efecto la imputación efectuada.

Que vale aclarar que al procedimiento administrativo le caben algunos de los principios que inspiran al Derecho Procesal, entre ellos, el que enuncia que quien alega ciertos hechos en defensa de sus derechos debe probarlos. (Dictamen de la PROCURACIÓN DEL TESORO DE LA NACIÓN 233:560).

Que la jurisprudencia ha sostenido que: "*Conforme la teoría de la apreciación dinámica de las pruebas, ambas partes se encuentran obligadas a producir su aporte a los fines de esclarecer la verdad de los hechos controvertidos, no por voluntad sino por obligación procesal, para lograr una aplicación del derecho por el Sentenciante que tienda a ser más justo, poniéndose la carga probatoria en cabeza de quien, por las circunstancias del caso, se encuentre en mejores condiciones de producirla.*" (Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil, Sala 2, BANCO CRÉDITO ARGENTINO c/ Mónica CAÑADAS y otros s/ Cobro de pesos).

Que es en este orden de ideas en el que recobra fundamental importancia el concepto de la carga dinámica de la prueba, por cuanto hace recaer el deber de probar en quien se halla en mejor situación de aportar los elementos de convicción tendientes a obtener la verdad jurídica objetiva.

Que en el caso de marras, en virtud de la conducta omisiva de la prestadora, el denunciante no poseía un servicio de Internet que cumpla con lo que la norma exige, viéndose obligado a efectuar numerosos reclamos y a recurrir a este organismo.

Que es de destacar que el inciso d) del artículo 38 del Decreto N° 1185/90 establece que la aplicación de sanciones será independiente de la obligación de reintegrar o compensar las tarifas indebidamente percibidas a los usuarios, con actualización e intereses, o de indemnizar los perjuicios ocasionados al estado, a los usuarios o a terceros por la infracción.

Que por todo lo expuesto, debe continuarse con el proceso sancionatorio iniciado por el incumplimiento del artículo 10.1 inciso a) del Anexo I del Decreto N° 764/00.

Que de los elementos obrantes en autos, surge que TELEFÓNICA DE ARGENTINA S.A. dio cumplimiento a lo ordenado por este Organismo en la NOTCNCDETFGO N° 888/2015, por lo que corresponde dejar sin efecto.

Que en virtud de las circunstancias del caso las faltas a los artículos 10.1 inciso a) del Anexo I del Decreto 764/00 se califica como gravísima.

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 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 1º.- SANCIONAR a TELEFÓNICA DE ARGENTINA S.A. con una MULTA en pesos equivalente a CUATROCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (400.000 U.T.) por el incumplimiento del artículo 10., inciso a) del Anexo I del Decreto 764/00, por los argumentos expuestos en los considerandos.

ARTICULO 2º.- La Dirección Nacional de Atención a Usuarios y Delegaciones deberá registrar en el legajo de antecedentes de la licenciataria la sanción dispuesta por el artículo 1º de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3º.- Regístrese, comuníquese y archívese.