



**República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional**  
2018 - Año del Centenario de la Reforma Universitaria

**Resolución**

**Número:**

**Referencia:** EXPENACOM 10922/2017, SANCION

---

VISTO el Expediente N° 10.922/2017 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 el ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES, organismo autárquico y descentralizado, como Autoridad de Aplicación de las Leyes N° 27.078 y N° 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 de la ex AUTORIDAD FEDERAL DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL.

Que la señora María Laura DATTOLI, titular de la línea telefónica N° (11) 4734-4887, se presentó ante este Organismo, denunciando la falta de servicio básico y de Internet desde el 28 de enero de 2016, por parte de TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA (en adelante también "TELECOM").

Que en su presentación inicial, la usuaria expuso que el servicio de Internet venía sufriendo cortes reiterados desde el 21 de enero de 2016.

Que cursada la requisitoria pertinente, la prestadora informó los períodos en que se registraron averías e indicó que procedería a generar las devoluciones correspondientes por los días sin servicio.

Que como documental probatoria, adjuntó Récord de Faltas y listado de conexiones.

Que atento a que la empresa no aportó documentación suficiente que acreditara la reposición del servicio, este Organismo resolvió intimar a TELECOM a que procediera a la reparación del mismo y a efectuar el reintegro correspondiente, conforme al artículo 33 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, desde el 21 de enero de 2016 a la fecha de efectiva reparación, más la cancelación de servicios adicionales, de valor agregado y adicionales que pudieran corresponder, descontando los ya efectuados, debiendo acreditar con documental fehaciente.

Que en respuesta, la licenciataria reitera que el funcionamiento del servicio se encontraba normalizado por lo que había procedido al cierre del reclamo, acompañando duplicado de facturas emitidas con los reintegros efectuados y listado de comunicaciones.

Que así las cosas, mediante la NOTENACOMCAU N° 5.491/17, notificada el 3 de marzo de 2017, se dio inicio al pertinente proceso sancionatorio imputando a TELECOM 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, y del artículo 10.1 inciso a) del Reglamento de Licencias para Servicios de Telecomunicaciones, aprobado como Anexo I del Decreto 764/00.

Que haciendo uso de su derecho de defensa, TELECOM presentó el descargo pertinente, manifestando que la imputación

efectuado en su contra devenía improcedente por lo que bien debía ser dejada sin efecto.

Que, asimismo, 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 esta Autoridad de Control.

Que, señaló la imputada, resultaba ilegítima la pretensión de este Organismo de imponer sanciones en la medida que el Estado Nacional no cumpliera previamente con la obligación de recomponer la ecuación económico financiera del servicio a su cargo, que el mismo Estado habría alterado, no habiéndose adecuando las tarifas por el transcurso de CATORCE (14) años.

Que, expresó, 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, siguió señalando la imputada, resultaba aplicable el principio "*exceptio non adimpleti contractus*", que permite a una de las partes no cumplir la obligación a su cargo hasta tanto su co - contratante satisfaga también la prestación a que se ha comprometido.

Que, por último adujo la empresa, 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 llegada esta instancia, corresponde efectuar las siguientes apreciaciones.

Que deben rechazarse los argumentos expresados por TELECOM referidos a la falta de recomposición de la ecuación económico financiera, régimen tarifario y cartas de entendimiento, y falta de ratificación del Reglamento aplicado, puesto que no es este el ámbito adecuado para su planteo y tratamiento, al encontrarnos en presencia de reclamos de distintos usuarios de un servicio público. Que a ello cabe agregar, que eventualmente, la prestadora deberá ocurrir por la vía que corresponda.

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

Que, cabe recordar, el mencionado artículo 31 establece que el reclamo que se realice mediante el servicio 114, por interrupción del servicio o deficiencias del mismo, deberá ser reparado dentro de los TRES (3) días hábiles.

Que la privación de un servicio público, como es el servicio básico telefónico, constituye un perjuicio imposible de subsanar. En el presente caso, dicha privación aconteció durante un prolongado período de tiempo, excesivamente superior al que otorga la norma. De ello, que no corresponde aplicar lo dispuesto en el punto 13.10.3.3, inciso b) del Anexo I del Decreto N° 62/90.

Que, asimismo, 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. En consecuencia, 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 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 de aquél; 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 el punto 13.10.3.1 inciso a) del Anexo I del Decreto N° 62/90 establece claramente que la aplicación de sanciones será independiente de la obligación de reintegrar o compensar las tarifas indebidamente percibidas de los usuarios, con actualización e

intereses, o de indemnizar los perjuicios ocasionados al Estado, a los usuarios o a terceros.

Que, por otra parte, el artículo 33 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico estipula que, en caso que el servicio sufra una interrupción superior a TRES (3) días hábiles, la licenciataria deberá abonar a su cliente un importe equivalente al doble del valor del abono correspondiente a los días sin servicio, debiendo acreditar el importe correspondiente en la siguiente o subsiguiente factura, indicando los días que duró la interrupción.

Que en ese sentido, la empresa acreditó haber reparado el servicio telefónico como así también haber efectuado la totalidad de los reintegros por los días sin servicio.

Que el artículo 10.1 inciso a) del Reglamento de Licencias para Servicios de Telecomunicaciones, establece que los servicios registrados deberán prestarse en condiciones de regularidad, continuidad y calidad, circunstancia que no se vio reflejada tampoco en el servicio de Internet brindado por esa prestadora.

Que atento los elementos obrantes, no surge que la empresa haya reparado el servicio de Internet asociado a la línea en trato, ya que el listado de conexiones aportado es de una fecha anterior a la fecha del último cierre del Récord de faltas (24 de febrero de 2016).

Que por lo expuesto, debe continuarse con el proceso sancionatorio iniciado.

Que, asimismo, debe realizarse la correspondiente intimación a la prestataria.

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 del citado Reglamento 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; como así también, el incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 10.1 inciso a) del Reglamento de Licencias para Servicios de Telecomunicaciones.

Que por ello, corresponde sancionar a TELECOM con una MULTA equivalente en pesos a CUATROCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (400.000 U.T.) por cada una de las infracciones detectadas.

Que mediante Acta de Directorio N°1 del ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES 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 ha tomado la intervención pertinente el Coordinador General de Asuntos Ejecutivos, conforme lo establecido en el Acta N° 17 del Directorio del ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES, de fecha 17 de febrero de 2017.

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 TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA con una MULTA equivalente en pesos a CUATROCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (400.000 U.T.) 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 2º.- SANCIONAR a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA con una MULTA equivalente en pesos a CUATROCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (400.000 U.T.) por el incumplimiento del artículo 10.1 inciso a) del

Reglamento de Licencias para Servicios de Telecomunicaciones, aprobado como Anexo I del Decreto 764/00.

ARTÍCULO 3º.- INTIMAR a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA a que acredite con documentación fehaciente ante este Organismo, dentro de los DIEZ (10) días hábiles de recibida la presente, haber procedido a la reparación del servicio de Internet asociado a la línea telefónica N° (11) 4734-4887, de titularidad de la señora María Laura DATTOLI, y haber realizado los reintegros por los días sin servicio de Internet, desde el 21 de enero de 2016 a la fecha de efectiva reparación.

ARTÍCULO 4º.- APLICAR a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA una MULTA diaria en pesos equivalente a SEIS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (6.000 U.T.) a partir del vencimiento del plazo indicado en el artículo 3º y hasta el efectivo cumplimiento de lo allí establecido.

ARTÍCULO 5º.- La DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN A USUARIOS Y DELEGACIONES deberá registrar en el legajo de antecedentes de la licenciataria, la sanción dispuesta por los artículos 1º y 2º de la presente Resolución.

ARTÍCULO 6º.- Comuníquese, notifíquese y archívese.