



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

**Resolución**

**Número:**

**Referencia:** EXPENACOM 6547/2017, SANCION

---

VISTO el Expediente N° 6.547/2017 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 Estela Mirian ARTURI, titular de la línea N° (221) 472-3591, se presentó ante este Organismo reclamando averías en el servicio de Internet desde diciembre de 2015, e incumplimiento por parte de la empresa TELEFÓNICA DE ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA del plan contratado de NUEVE (9) MB, ya que las facturas por la prestación de dicho servicio fueron en aumento.

Que al respecto, la empresa informó que el aumento de las facturas se debió al incremento de valor del servicio Dr. Speedy / Terabox 10 GB, de los servicios de Speedy Dúo/Trío, y que los mismos fueron informados oportunamente.

Que respecto de las averías, indicó que se registraron reclamos desde el 23 de diciembre de 2015 al 13 de mayo de 2016, y que procedería a generar los reintegros por los días durante los cuales no se prestó el servicio de Internet.

Que, a su vez, indicó que había procedido a realizar un contacto telefónico con la usuaria, quien informó que el servicio funcionaba correctamente pero que continuaba navegando a una velocidad inferior a la contratada.

Que, sin embargo, en el récord de faltas y en el listado de conexiones no se verificó el correcto funcionamiento del servicio, ya que en la última avería registrada figura la leyenda "tiene sincronismo, no llega a la velocidad contratada".

Que, en consecuencia, se intimó a la empresa, mediante NOTENACOMDEBAIRES N° 5.786/2016, a que proceda a reparar el servicio de Internet, de acuerdo a las condiciones contratadas; y a reintegrar el proporcional del abono por los días durante los cuales no prestó dicho servicio, desde diciembre de 2015 hasta la fecha efectiva de reparación, debiéndolo acreditar mediante la documentación pertinente.

Que, posteriormente, la prestadora remitió respuesta pero nuevamente no acreditó el correcto funcionamiento del servicio de Internet.

Que, asimismo, la usuaria se presentó el 25 de enero de 2017 indicando que los inconvenientes con la prestación del servicio de Internet no fueron solucionados.

Que así las cosas, mediante NOTENACOMDEBAIRES N° 609/2017, notificada con fecha 16 de febrero de 2017, se procedió a dar inicio al pertinente proceso sancionatorio imputando a TELEFÓNICA DE ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA el incumplimiento del artículo 10.1 inciso a) del Reglamento de Licencias para Servicios de Telecomunicaciones, aprobado mediante el Decreto N° 764/00.

Que debe señalarse que los plazos vencieron y la prestadora no adjuntó el descargo pertinente.

Que llegado a este punto, corresponde efectuar las siguientes apreciaciones.

Que el artículo 10.1 inciso a) del Reglamento de Licencias para Servicios de Telecomunicaciones, aprobado mediante el Decreto N° 764/00, establece que dentro de las obligaciones generales de los prestadores, 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, debe señalarse que se pudo verificar que el servicio no fue prestado en condiciones de regularidad, continuidad y calidad.

Que, en consecuencia, corresponde continuar con la sanción por el incumplimiento del artículo 10.1 inciso a) del Reglamento de Licencias para Servicios de Telecomunicaciones, aprobado mediante el Decreto N° 764/00.

Que asimismo, corresponde continuar con la intimación efectuada respecto del reintegro por días sin servicio.

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° 1.185/90 y sus modificatorios.

Que en virtud de las circunstancias del caso, el incumplimiento del artículo 10.1 inciso a) del Reglamento de Licencias para Servicios de Telecomunicaciones, aprobado por el Decreto N° 764/00, se la califica como una falta gravísima, de acuerdo a lo estipulado en el artículo 38 del Decreto N° 1.185/90 y sus modificatorios; por lo que corresponde sancionar a TELEFÓNICA DE ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA con una MULTA en PESOS equivalente a CUATROCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (400.000 U.T.).

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 TELEFÓNICA DE ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA con una MULTA equivalente en pesos a CUATROCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (400.000 U.T.) por el incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 10.1 inciso a) del Reglamento de Licencias para Servicios de Telecomunicaciones, aprobado mediante el Decreto N° 764/00.

ARTÍCULO 2º.- INTIMAR a TELEFÓNICA DE ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA a que en el plazo de DIEZ (10) días hábiles de notificada la presente, acredite con documentación fehaciente, haber efectuado la reparación del servicio de Internet y reintegrado el proporcional del abono por los días durante los cuales la usuaria, señora Estela Mirian ARTURI, titular del servicio telefónico N° (221) 472-3591, no contó con el mismo.

ARTÍCULO 3º.- APLICAR a TELEFÓNICA DE 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 2º y hasta el efectivo cumplimiento de lo allí establecido.

ARTÍCULO 4º.- La DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN A USUARIOS Y DELEGACIONES deberá registrar en el legajo de antecedentes de la licenciataria, las sanciones dispuestas en el artículo 1º de la presente Resolución.

ARTÍCULO 5º.- Comuníquese, notifíquese y archívese.