



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

**Resolución**

**Número:**

**Referencia:** EXPENACOM 4486/2016, SANCION

---

VISTO el Expediente N° 4.486/2016, 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 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 los usuarios de los servicios telefónicos N° (011) 4632-5214, (011) 4273-2722, (011) 4698-2069, (011) 4277-1162, (011) 4211-3619, (011) 4285-7333, (011) 4222-3293 y (011) 4285-1746 formularon los reclamos correspondientes ante este Organismo cuestionando la demora en reparar sus servicios por parte de TELEFÓNICA DE ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA.

Que de la documentación obrante se puede determinar que cada uno de los usuarios realizó los respectivos reclamos por las averías de sus líneas, no procediendo la empresa a solucionar las fallas dentro de los TRES (3) días hábiles de realizado el reclamo, incumpliendo de esta manera lo estipulado en el artículo 31 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico.

Que teniendo en cuenta la demora de la prestadora en solucionar los inconvenientes en el servicio y en acreditar los reintegros por servicio no prestado, esta Autoridad de Control mediante NOTENACOMCAU N° 2.634/2016 dió inicio al proceso sancionatorio pertinente, imputando a TELEFÓNICA DE ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA 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.

Que la empresa presentó su descargo, sosteniendo en primer lugar que el procedimiento sancionatorio masivo iniciado por este Organismo resultaba improcedente, ya que el mismo imposibilitaba de forma absoluta el debido ejercicio del derecho de defensa, siendo que se instaba a contestar en el plazo exiguo de DIEZ (10) días una cantidad considerable de casos, que en el presente expediente corresponden a OCHO (8) reclamos, representando los mismos un universo de situaciones y circunstancias diferentes.

Que asimismo indicó que respecto a dichos casos había que recopilar la información y documentación de cada una de ellos, para así posibilitar la realización de un descargo que permitiera salvaguardar el debido proceso adjetivo, principio inserto en el debido proceso previo que rige como uno de los elementos esenciales para resguardar la juridicidad de todo procedimiento.

Que además manifestó que no se había demostrado ni acreditado en el expediente algún perjuicio serio o irreparable o de gran repercusión social, por lo que cualquier sanción que no fuera en este caso un apercibimiento sería totalmente injustificado, encontrando lo solicitado su fundamento directo tanto en el artículo 15, punto b) del Régimen Sancionatorio para los Prestadores del Servicio Básico Telefónico, aprobado como anexo II de la Resolución SC N° 10.059/99 como en el punto 13.10.3.3 inciso b) del anexo del Decreto N° 62/90, toda vez que la conducta de la empresa no sería pasible de sanción si el servicio se encontrara

siendo prestado con normalidad.

Que por último, agregó que el sistema utilizado influía de forma directa con la calificación de la infracción.

Que en efecto, indicó que el Régimen Sancionatorio no prevé la sanción para el incumplimiento de la reparación de averías en el plazo de TRES (3) días, por lo que tal calificación era discrecional de este Organismo.

Que por dicho motivo, destacó que esta Autoridad de Aplicación debía analizar cada circunstancia y valorar los antecedentes de hecho y de derecho que se daban en cada reclamo, resolviendo en cada caso la calificación de cada imputación de una manera fundada.

Que asimismo indicó que, tampoco incumplió con lo establecido en el artículo 33 del Reglamento, toda vez que había efectuado los reintegros correspondientes a los usuarios al doble del valor del abono conforme a lo establecido en el mismo.

Que atento a lo expuesto, consideró que debía dejarse sin efecto la imputación efectuada por el incumplimiento al artículo 31 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico.

Que alegó, por un lado, la reparación de las líneas involucradas y, por otro, que la demora en la reparación había obedecido a la causal de daño intencional de los usuarios y asimismo la acreditación de los días por servicio no prestado.

Que llegado a esta instancia, corresponde efectuar las siguientes apreciaciones.

Que este Organismo de acuerdo a las facultades que le confiere el Decreto Reglamentario N° 1.759/72 (T.O. 2017), y basándose en el principio de economía, determinó la acumulación de procesos sancionatorios en un sólo expediente.

Que se hizo uso de dicha facultad atento a que constituyen trámites de la misma naturaleza, siendo en los presentes casos la falta formal por incumplimiento al artículo 31 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico lo que tramita en proceso sancionatorio conjunto, con la finalidad de que sean resueltos con mayor celeridad.

Que conforme lo dispuesto en el inciso "b" del artículo 5° del Decreto 1.759/1972 (T.O. 2017), esta Autoridad de Aplicación debe procurar proveer en una sola resolución todos los trámites que, por su naturaleza, admitan su impulsión simultánea y concentrar en un mismo acto las medidas pertinentes.

Que dicha acumulación se originó en la gran cantidad de denuncias recibidas por la Delegación actuante, las cuales se encontraban en idéntica etapa procesal, como así también por el incremento en la cantidad de denuncias por averías técnicas ingresadas.

Que habiendo resuelto sobre el fondo de los reclamos mencionados, se determinó el inicio del proceso sancionatorio por la violación al citado artículo 31.

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

Que surge de las constancias obrantes en el expediente que la licenciataria no cumplió con la reparación de los servicios en el plazo estipulado en el artículo que se le imputara.

Que en pos de garantizar los principios de celeridad, economía, sencillez y eficacia, se determinó procedente la acumulación de los procesos sancionatorios que resulta pertinente iniciar por el incumplimiento del artículo 31 verificado en cada uno de los reclamos formulados por las líneas citadas en el primer considerando.

Que uno de los principales motivos para la impulsión de los procesos sancionatorios en un único acto fue no sólo el incremento en la cantidad de denuncias por averías técnicas ingresadas, sino la demora verificada en proceder a la reparación, excediendo ampliamente el plazo reglamentario de TRES (3) días hábiles.

Que particularmente, cabe señalar que las líneas registraron inconvenientes en el servicio telefónico durante diversos períodos.

Que asimismo cabe señalar que la licenciataria fue notificada, con tiempo suficiente, del análisis puntual respecto de cada denuncia y de cada una de las decisiones adoptadas previas a la imputación del incumplimiento del artículo 31, no pudiendo alegar no haber podido verificar lo sucedido en cada uno de los casos, lo cual surge de la simple compulsión del expediente.

Que resulta pertinente señalar que la Suprema Corte de Justicia de la Nación consideró "...falta el debido proceso si no se ha dado audiencia al litigante o inculpado en el procedimiento que se le sigue, impidiéndole ejercitar sus derechos en la forma y con las solemnidades correspondientes..." (Frigofide -Soc.Resp. Ltda) Fallo 236:271, -JA 1957-III -355- Corte Suprema de Justicia de la Nación).

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 las infracciones formales no suponen la producción de ningún resultado o evento extraño a la acción misma del sujeto para su configuración, son los ilícitos denominados de "pura acción y omisión". Su apreciación es objetiva. Se configura por la simple omisión, que basta, por sí misma, para violar las normas. A mayor abundamiento, cabe decir que dichas infracciones no requieren de intencionalidad, siendo suficiente la comisión del hecho (Cámara Federal en lo Contencioso Administrativo, Sala II, 8 de marzo de 2005 in re "Empresa TAS S.R.L. c/ Comisión Nacional de Regulación del Transporte").

Que la privación de un servicio público, como es el servicio básico telefónico, constituye un perjuicio imposible de subsanar. En los presentes casos, 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.b) del anexo I del Decreto N° 62/90.

Que el Régimen Sancionatorio para los Prestadores del Servicio Básico Telefónico prevé la sanción ante el incumplimiento de la reparación del servicio en el plazo de TRES (3) días, siendo potestad de este Organismo en base al artículo 2 del anexo II de la Resolución SC N° 10.059/99 del citado Régimen, evaluar en forma fundada con la documentación obrante en autos, la graduación de la sanción a aplicar en cada una de las denuncias que integran el expediente.

Que en ese sentido, la "C. Nac. Civ. y Com. Fed., sala 1ª, 3/10/1995 - Antico, María C. v. Telefónica de Argentina entendió que la interrupción del servicio telefónico que la propia demandada reconoce y que, por su dilatada extensión, es injustificable y no reúne los requisitos de "calidad y eficiencia" que exige el artículo 42 párrafo 2º de la Constitución Nacional, ocasionó una mortificación moral que excede de lo ordinario y debe ser reparada."

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 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.

Que los caracteres esenciales del servicio público son continuidad, regularidad, uniformidad, generalidad y obligatoriedad. Al referirse a la continuidad se señala que con ella 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, siendo notorio el incremento desmedido de las denuncias por averías originadas en la falta de reparación en el plazo por parte de TELEFÓNICA DE ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA, conforme lo expresado ut-supra.

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 esta Autoridad de Control no puede soslayar el perjuicio que el ilegítimo accionar de la empresa ocasiona a los reclamantes, el sistemático incumplimiento de la norma, y la cantidad de usuarios afectados, como así también la falta de precisiones en cuanto a los medios a implementar para ajustar su proceder a la normativa vigente.

Que el artículo 33 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 de la documentación analizada, se desprende que, con relación a la línea de N° (011) 4211-3619, la prestadora no demostró haber efectuado la reparación y los reintegros por servicio no prestado, en conformidad a dicho artículo.

Que por lo expuesto, debe continuarse con el proceso sancionatorio iniciado por el incumplimiento del artículo 31 ya que no fue justificada la demora en arbitrar los medios necesarios a fin de reparar las líneas en trato, demora que jugó en detrimento de los

usuarios, quienes se vieron privados del servicio público de telefonía durante un tiempo excesivo, como así también por no haber acreditado los reintegros por servicio no prestado por los períodos verificados en las líneas.

Que al propio tiempo, corresponde intimar a la empresa TELEFÓNICA DE ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA a que acredite la reparación de la línea N° (011) 4211-3619 y haber reintegrado el período durante el cual el servicio telefónico señalado permaneció con deficiencias.

Que el artículo 11 del anexo II a la Resolución SC N° 10.059/99 faculta a esta Autoridad de Control a establecer multas diarias a los licenciarios mientras persistan en el incumplimiento de sus obligaciones.

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 todo lo expuesto, por el incumplimiento del artículo 31 corresponde sancionar a la empresa con una multa equivalente en pesos a CUATROCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (400.000 UT), por cada una de las OCHO (8) líneas cuya afectación se verificó en el presente, lo que totaliza la suma en pesos equivalente a TRES MILLONES DOSCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (3.200.000 UT) por la infracción observada.

Que finalmente cabe tener presente que mediante Acta de Directorio del ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES 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 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 1°.- SANCIONAR a TELEFÓNICA DE ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA con una MULTA equivalente en pesos de TRES MILLONES DOSCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (3.200.000 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, por los argumentos expuestos en los considerandos.

ARTÍCULO 2°.- INTIMAR a TELEFÓNICA DE ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA a que acredite ante este Organismo, dentro de los DIEZ (10) días hábiles de recibida la presente, haber efectuado la reparación y los reintegros correspondientes a la línea N° (011) 4211-3619 durante el período 9 de junio de 2015 hasta la fecha de su efectiva reparación, dando cumplimiento al artículo 33 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, remitiendo copia de las facturaciones de donde surjan los reintegros ordenados.

ARTÍCULO 3°.- APLICAR a TELEFÓNICA DE ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA una MULTA diaria en pesos equivalente a SEIS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (6.000 UT) a partir del vencimiento del plazo indicado en el artículo 2° hasta el efectivo cumplimiento de lo allí establecido.

ARTÍCULO 4°.- La DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN DE USUARIOS Y DELEGACIONES deberá registrar en el legajo de antecedentes de la licenciataria la sanción dispuesta por el artículo 1° de la presente Resolución.

ARTÍCULO 5°.- Comuníquese, notifíquese y archívese.

