



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

**Resolución**

**Número:**

**Referencia:** EXPENACOM 6823/2017 , SANCION

---

VISTO el Expediente N° 6.823/17 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 Alicia Raquel BELO, en su carácter de titular de la línea telefónica N° (3544) 47-0524, se presentó ante la Delegación Córdoba de este Organismo reclamando deficiencias en el funcionamiento de su servicio telefónico y de internet desde el 19 de julio de 2013, por parte de TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA.

Que la Delegación actuante resolvió, con los elementos obrantes en la causa, intimar a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA, por NOTCNCDECORDO N° 11.466/13, notificada el 23 de diciembre de 2013, a la inmediata reparación del servicio de telefonía e internet de la línea en trato; al reintegro por los días sin servicio, conforme a lo establecido en el artículo 33 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, aprobado mediante Resolución SC N° 10.059/99 (en adelante RGCSBT); a cancelar el resto de los cargos fijos y/o servicios adicionales facturados en el servicio telefónico por los días sin servicio; y a cancelar y/o reintegrar los cargos por el servicio de internet durante el período que el mismo no fue prestado, acreditando dicha circunstancia con documentación fehaciente.

Que la licenciataria realiza una presentación en la que manifiesta haber procedido a la realización de los reintegros por los períodos del 30 de septiembre al 4 de octubre de 2013, del 18 de noviembre al 29 de noviembre de 2013 y del 10 de diciembre al 17 de diciembre de 2013.

Que asimismo, manifestó que por gestión comercial acreditará en las próximas facturas, bajo el ítem crédito por remanente, reintegros por los períodos del 26 de julio al 29 de septiembre de 2013, del 5 de octubre a 17 de noviembre de 2013 y del 30 de noviembre al 9 de diciembre de 2013.

Que analizadas que fueron las actuaciones, y teniendo en cuenta la demora de la prestadora en solucionar los inconvenientes en el servicio y en acreditar la totalidad de los reintegros por servicio no prestado, este Organismo, mediante NOTCNCDECORDO N° 4.154/2014, notificada el 7 de mayo de 2014, dio inicio al proceso sancionatorio pertinente, imputando a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA el incumplimiento de los artículos 31, 33 y 37 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, aprobado como Anexo I de la Resolución SC N° 10.059/99 (en adelante RGCSBT), y de lo dispuesto por la Delegación Provincial actuante mediante NOTCNCDECORDO N° 11.466/13.

Que TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA, haciendo uso de su derecho a defensa, presentó el descargo

correspondiente a la imputación que se le efectuara, manifestando que la misma resultaba ser inoficiosa en tanto la empresa procedió a indicar que la cuestión reclamada por la denunciante fue objeto de una merecida atención por parte de ella, de conformidad con los procesos administrativos y técnicos establecidos al efecto.

Que a su vez, manifestó que el simple hecho de excederse en el tiempo con la reparación del servicio no es óbice para aplicar la sanción que el RGCSBT establece para su cumplimiento.

Que, señaló la imputada, resulta ilegítima la pretensión de imponer sanciones en la medida que el Estado Nacional no cumpla previamente con la obligación de recomponer la ecuación económica 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 encuentra 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, resulta 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, asimismo, solicitó que en forma subsidiaria se aplique 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 este Organismo.

Que llegada esta instancia, corresponde efectuar las siguientes consideraciones.

Que deben rechazarse los argumentos expresados por TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA 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 un reclamo de un usuario de un servicio público. Que a ello cabe agregar, que eventualmente, la prestadora deberá ocurrir por la vía que corresponda.

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

Que por su parte, el artículo 33 del citado Reglamento, 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 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, siendo notorio el incremento desmedido de las denuncias por averías originadas en la falta de reparación en el plazo por parte de TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA, conforme lo expresado ut-supra.

Que este Organismo no puede soslayar el perjuicio que el ilegítimo accionar de la empresa ocasiona a los usuarios, 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 por otra parte, cabe señalar, la empresa no acreditó, con documentación fidedigna, la inmediata reparación del servicio asociado a la línea en trato, como asimismo, el reintegro por los días sin servicio que establece el artículo 33 del RGCSBT.

Que con relación al incumplimiento a lo dispuesto por este Ente mediante la NOTCNCDECORDO N° 11.466/13, corresponde destacar que la licenciataria no procedió a acreditar la realización de los reintegros por los días en que el servicio de internet no fue prestado.

Que la facultad que posee este Organismo de impartir órdenes a las empresas controladas tiene su origen en lo dispuesto en el inciso q) del artículo 6° del Decreto N° 1.185/90, el cual otorga a este Organismo el poder de policía para fiscalizar y controlar a las empresas licenciatarias de los servicios de telecomunicaciones.

Que también establece, que es competencia de esta Autoridad de Control aplicar, interpretar y hacer cumplir las leyes, decretos y demás normas reglamentarias en materia de telecomunicaciones, y resolver en instancia administrativa los reclamos de los usuarios u otras partes interesadas.

Que si al resolver un reclamo se dispone impartir a la prestadora una orden determinada, esta orden debe ser cumplida por la licenciataria.

Que de este modo, la facultad de este Ente de resolver los reclamos de los usuarios en sede administrativa conlleva la obligación de los administrados de acatar las disposiciones que en su ejercicio dicte, toda vez que su incumplimiento afectaría el derecho del usuario a obtener una resolución a su queja e imposibilita el eficaz funcionamiento del poder de policía que el Estado tiene.

Que por otra parte, el artículo 30 del Decreto aludido establece que dentro de las normas aplicables al procedimiento, se encuentran la Ley de Procedimientos Administrativos, el Decreto N° 1.759/72 y sus modificatorios.

Que entonces, en ese orden de ideas, se destaca que el artículo 12 de la Ley N° 19.549 otorga presunción de legitimidad a los actos administrativos, facultando a la administración a ponerlo en práctica hasta tanto el órgano competente disponga lo contrario.

Que por lo expuesto, debe continuarse con el proceso sancionatorio iniciado por el incumplimiento de los artículos 31 y 33 del RGCSBT, ya que no fue justificada la demora en arbitrar los medios necesarios a fin de reparar la línea en trato, demora que jugó en detrimento de la usuaria, quien se vio privada del servicio público de telefonía durante un tiempo excesivo; como así también, por no haber acreditado los reintegros por servicio no prestado, respecto del servicio telefónico N° (3544) 47-0524, y por el incumplimiento a lo dispuesto por este Organismo mediante NOTCNCDECORDO N° 11.466/13.

Que con respecto a la imputación del incumplimiento al artículo 37 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, aprobado por Resolución SC N° 10.059/99, corresponde dejarla sin efecto en virtud de lo establecido en la Resolución N° 217/17 del entonces MINISTERIO DE COMUNICACIONES.

Que resulta importante destacar, que en el mentado acto se consideró que "...ante esta plataforma normativa, se observa que el deber de información del art. 37 está previsto como una carga para el prestador en virtud de cuyo incumplimiento sufre la consecuencia dañosa de la ausencia de los elementos probatorios en su favor".

Que así las cosas, debe realizarse la correspondiente intimación a la empresa.

Que el incumplimiento del artículo 31 del RGCSBT, 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 particulares del caso, debe considerarse una falta 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 U.T.), por la infracción observada.

Que la infracción al citado artículo 33 se califica como falta grave por el artículo 6° inciso b) del Régimen Sancionatorio para los Prestadores del Servicio Básico Telefónico, aprobado como Anexo II de la Resolución SC N° 10.059/99.

Que por todo lo expuesto, por el incumplimiento del artículo 33 corresponde sancionar a la empresa con una multa equivalente en pesos a CIENTO MIL UNIDADES DE TASACIÓN (100.000 U.T.), por la infracción observada.

Que la infracción al incumplimiento de lo dispuesto por este Organismo no se encuentra contemplada en su gravedad por la

normativa vigente, por lo que debe estarse a lo dispuesto por el Decreto N° 1.185/90, y considerársela una falta gravísima.

Que, en consecuencia, corresponde sancionar a la empresa con una multa equivalente en pesos a CUATROCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (400.000 U.T.), por la infracción observada.

Que, al respecto, cabe indicar que el apartado j) del artículo 38 del Decreto N° 1.185/90 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 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 en pesos equivalente a CUATROCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (400.000 U.T.) por el incumplimiento del 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 a CIEN MIL UNIDADES DE TASACIÓN (100.000 U.T.) por el incumplimiento del artículo 33 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, aprobado como Anexo I de la Resolución SC N° 10.059/99.

ARTÍCULO 3º.- 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 a la NOTCNCDECORDO N° 11.466/13, notificada el 23 de diciembre de 2013.

ARTÍCULO 4º.- INTIMAR a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA a que acredite ante este Organismo, dentro de los DIEZ (10) días hábiles de recibida la presente, respecto de la línea N° (3544) 47-0524, cuya titularidad corresponde a la señora Alicia Raquel BELO, haber procedido a la reparación de los servicios de telefonía e internet; haber reintegrado los días sin servicio conforme a la normativa vigente; haber cancelado el resto de los cargos fijos y/o servicios adicionales facturados en el servicio telefónico por los días sin servicio, para el caso que las facturas se encontraran abonadas, proceder al reintegro de los montos facturados, y haber cancelado y/o reintegrado los cargos por el servicio de internet durante el período que el mismo no fue prestado, acreditando dicha circunstancia con documentación fehaciente.

ARTÍCULO 5º.- 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 4º y hasta el efectivo cumplimiento de lo allí establecido.

ARTÍCULO 6º.- 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 1º, 2º y 3º de la presente Resolución.

ARTÍCULO 7º.- Comuníquese, notifíquese y archívese.

