



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

**Resolución**

**Número:**

**Referencia:** EXPENACOM 12203/2017, SANCIÓN

---

VISTO el Expediente N° 12.203/2017 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 el señor Daniel Anibal LÓPEZ, titular de la línea móvil N° (343) 473-9317, se presentó ante la Delegación Entre Ríos de este Organismo reclamando la falta de prestación y/o deficiencias del servicio, por parte de TELECOM PERSONAL SOCIEDAD ANÓNIMA.

Que en su presentación inicial, el reclamante manifestó que posee deficiencias y/o falta de servicio desde el mes de marzo de 2014, indicó que no tiene señal en la zona de su domicilio sito en Calle 570 S/N°, Casa 739, Barrio Los Lapachos-Paracao, de la Localidad de Paraná, Provincia de Entre Ríos.

Que ante la falta de respuesta de la empresa al requerimiento de informes cursado, la Delegación actuante mediante NOTCNCDEERIOS N° 5.392/2014, notificada el 24 de octubre de 2014, resolvió intimar a la licenciataria a brindar el servicio conforme lo dispuesto por la normativa vigente.

Que la empresa presentó respuesta, mediante la cual manifestó que dio curso al reclamo, el cual se encuentra en trámite.

Que posteriormente, mediante NOTAFTICDEERIOS N° 442/2015, notificada el 23 de julio de 2015, se dio inicio al proceso sancionatorio pertinente por el incumplimiento del artículo 9° del Reglamento General de Clientes de los Servicios de Comunicaciones Móviles, aprobado por Resolución SC N° 490/1997 y por lo dispuesto por la Delegación interviniente mediante NOTCNCDEERIOS N° 5.392/2014.

Que la empresa realizó una nueva presentación, donde manifestó que la línea en cuestión se encuentra funcionando en debida forma de acuerdo con las condiciones comerciales contratadas por el cliente.

Que transcurrido el plazo legal fijado, TELECOM PERSONAL SOCIEDAD ANÓNIMA no presentó el descargo a la imputación que le fuera cursada.

Que llegado a este punto corresponde realizar las siguientes apreciaciones.

Que respecto al incumplimiento de lo ordenado por la Delegación Provincial mediante NOTCNCDEERIOS N° 5.392/2014,

corresponde a este Organismo resolver el reclamo del usuario en sede administrativa, dado que dicha facultad se deriva de lo dispuesto en el inciso q) del artículo 6º del Decreto N° 1.185/90, en cuanto faculta a esta Autoridad a resolver en instancia administrativa las denuncias que fueran planteadas por los usuarios.

Que tal precepto normativo lleva implícita la obligación de la prestataria de cumplir con las imposiciones que este Organismo le formule a través de la resolución del reclamo en cuestión.

Que es importante destacar que este Organismo ordenó oportunamente a la empresa a que acredite brindar el servicio conforme lo dispuesto en la normativa vigente.

Que siendo que dicha medida había sido ordenada en forma clara y justificada por un funcionario de esta Autoridad, la empresa tenía la obligación de cumplir con las intimaciones remitidas por la Delegación actuante mediante la ya citada nota, y dada su respuesta, no acreditó haber dado cumplimiento a lo ordenado oportunamente.

Que el artículo 9º del Reglamento General de Clientes de los Servicios de Comunicaciones Móviles, aprobado por Resolución SC N° 490/97 establece que "El cliente tiene derecho a ser tratado por el prestador con cortesía, corrección y diligencia, en todos los medios e instancias del servicio".

Que este Organismo entiende que no existen elementos suficientes para continuar con el reproche por el incumplimiento del citado artículo 9º, motivo por el cual corresponde dejar sin efecto su imputación.

Que en consecuencia, corresponde continuar con el proceso sancionatorio iniciado contra la prestadora por incumplimiento de lo resuelto por la Delegación Entre Ríos mediante la NOTCNCDEERIOS N° 5.392/2014.

Que al propio tiempo, corresponde intimar a TELECOM PERSONAL SOCIEDAD ANÓNIMA a que acredite brindar el servicio conforme lo dispuesto en la normativa vigente y haber efectuado el reintegro correspondiente por el período en que la línea presento deficiencias y/o averías.

Que el apartado j) del artículo 38 del Decreto N° 1.185/90 y sus modificatorios faculta a esta Autoridad a establecer una multa diaria a los licenciatarios con el fin de garantizar el cumplimiento de la resolución adoptada.

Que la infracción al incumplimiento de lo dispuesto por el Organismo en la NOTCNCDEERIOS N° 5.392/2014, 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, por lo que en virtud de las circunstancias del caso la mencionada falta se califica como gravísima, correspondiendo sancionar a la empresa con una multa equivalente en pesos a CUATROCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (400.000 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 1º.- SANCIONAR a TELECOM PERSONAL SOCIEDAD ANÓNIMA con una MULTA equivalente en pesos a CUATROCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (400.000 U.T.) por el incumplimiento de la medida dispuesta mediante NOTCNCDEERIOS N° 5.392/2014, notificada el 24 de octubre de 2014, por los argumentos ya expuestos en los considerandos precedentes.

ARTÍCULO 2º.- INTIMAR a TELECOM PERSONAL SOCIEDAD ANÓNIMA a que acredite fehacientemente ante este Organismo, dentro de los DIEZ (10) días hábiles de recibida la presente, haber procedido a regularizar la prestación del servicio N° (343) 473-9317 de titularidad del señor Daniel Aníbal LÓPEZ, debiendo subsanar de manera definitiva los inconvenientes técnicos denunciados y haber efectuado el reintegro correspondiente por el período en que la línea presentó deficiencias y/o averías.

ARTÍCULO 3º.- APLICAR a TELECOM PERSONAL 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 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 la sanción dispuesta por el artículo 1º de la presente Resolución.

ARTÍCULO 5º.- Comuníquese, notifíquese y archívese.