



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

### **Resolución**

**Número:**

**Referencia:** EX-2017-31303613-APN-SDYME#ENACOM, SANCIÓN

---

VISTO el EX-2017-31303613 APN-SDYME#ENACOM, el IF-2018-08935286-APN-STL#ENACOM, 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 Rogelio Enrique CALICHIO, D.N.I. N° 5.999.678, formuló reclamo ante la Delegación Rosario de este Ente por incumplimiento de la instalación de una línea telefónica solicitada oportunamente a la empresa TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA.

Que en su presentación inicial, el reclamante hizo saber que en el mes de noviembre de 2015 solicitó la instalación de la línea, asimismo indicó que para la empresa figura instalada la línea N° (0341) 464-9579 en su domicilio y que le envían facturas por el mencionado servicio, motivo por el cual reclamó ante la licenciataria su incumplimiento, sin obtener solución.

Que ante la falta de respuesta de la empresa al requerimiento de informes cursado, la Delegación actuante, mediante NOTENACOMDROSARIO N° 16.275/16, notificada el 1 de diciembre de 2016, resolvió intimar a la prestataria a instalar la línea en el domicilio de la calle Mitre N° 4.901 de la localidad de Rosario, provincia de Santa Fe, como así también a anular toda facturación emitida y/o a emitirse de la línea N° (0341) 464-9579, hasta la fecha en que se registre la primer llamada efectuada desde dicha línea.

Que así las cosas, mediante NOTENACOMDROSARIO N° 10.781/2017, notificada el 1 de agosto de 2017, se dio inicio al proceso sancionatorio pertinente, imputando a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA el incumplimiento del artículo 4, punto 1, punto 7, inciso b) del Reglamento de Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución SC N° 5/2013.

Que la empresa presentó su descargo a la imputación que se le cursara.

Que en primer lugar, la licenciataria sostuvo que hace uso de su derecho de defensa en un todo de acuerdo

con el procedimiento administrativo y régimen sancionatorio reglamentado con anterioridad al dictado de la Ley Argentina Digital (N° 27.078).

Que seguidamente, no obstante lo antes dicho, destacó que la aludida ley dispuso el dictado de un nuevo régimen sancionatorio y expresó su inquietud ante un eventual apartamiento del principio de legalidad en el procedimiento administrativo.

Que con relación al incumplimiento del artículo 4, punto 1, punto 7, inciso b) del Reglamento de Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución SC N° 5/2013, informó que no podía soslayarse que la misma se encontrara enmarcada en un índice de calidad denominado “INDICADOR DE DEMORA EN LA OPERATIVIDAD DEL SERVICIO SOLICITADO (IDOSS)” y que tal como lo dispone el citado reglamento, a los fines de obtener dicho indicador se debía tener en cuenta la cantidad de solicitudes resueltas dentro del Tiempo Máximo de Instalación (TMI) y las solicitudes ingresadas dentro del período considerado, de acuerdo a la expresión matemática incluida en el citado artículo.

Que asimismo, señaló que lo expuesto surgía de uno de los considerandos de dicha Resolución, al disponer: “...Que el control de la calidad y la eficiencia de los servicios es un deber de la Administración Pública, y en tal sentido, el Reglamento, que como anexo forma parte de la presente Resolución, establece indicadores a los efectos de evaluar los niveles de calidad relacionados con la operatividad de la red y con el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio..”.

Que en virtud de ello, indicó que era evidente que los incisos a) y b) contenidos en el citado artículo, luego de establecerse en la norma la fórmula a los efectos de determinar el resultado del índice, eran aplicables y sólo podían computarse por este organismo al momento de verificar el cumplimiento del índice para un período determinado.

Que en tal sentido, manifestó que al no proceder de la manera descripta previamente, existía la posibilidad que este organismo en el futuro efectuara la determinación de cumplimiento del INDICADOR DE DEMORA EN LA OPERATIVIDAD DEL SERVICIO SOLICITADO (IDOSS), computando las solicitudes de instalación por las cuales ya se había imputado en forma individual, por lo que no solamente se podría aplicar una doble sanción por las mismas solicitudes de instalación, sino que además de ello sería imposible justipreciar adecuadamente las imputaciones individuales, cuyos descargos no habían sido tratados y en paralelo se avanzaría con la determinación del cumplimiento de dicho índice.

Que de acuerdo a lo expuesto, consideró que constituía un grave error procedimental de este organismo reputar como incumplido un inciso que determinaba la forma de medir el cumplimiento de un indicador de calidad, para cada caso individual del reclamo presentado por un denunciante ante ese organismo.

Que por otra parte, informó que merecía mención especial la previsión normativa especificada en el segundo párrafo el punto 4.b.vii de anexo IV del MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA Y VERIFICACIÓN TÉCNICA DEL REGLAMENTO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES (aprobado mediante Resolución CNC N° 3.797/13), toda vez que la propia Autoridad había reconocido expresamente la posibilidad de evaluar distintos casos particulares y efectuar salvedades, en supuestos en los que resultare necesaria la promoción del desarrollo de redes y servicios de telecomunicaciones, así como también la competencia de mercado.

Que por ello, destacó que si bien era cierto que ello constituía una facultad de este organismo, era innegable que el plazo previsto en la norma cuyo incumplimiento se imputaba, no resultaba estricto y de aplicación directa a la totalidad de las solicitudes de instalación que eran recibidas por la empresa.

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

Que expresó que 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 que 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, asimismo, adujo la empresa que 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 en virtud de los hechos relatados, corresponde efectuar las siguientes apreciaciones.

Que la Ley N° 27.078, en su artículo 79, deja asentado el principio de continuidad funcional de las instituciones y de los actos administrativos, al estipular que: “La Autoridad Federal de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones creada por la presente ley será continuadora, a todos los fines y de conformidad con lo fijado en la presente ley, de la Secretaría de Comunicaciones y de la Comisión Nacional de Comunicaciones creada por los Decretos N° 1.142/2003 y N° 1.185/90 y sus posteriores modificaciones.”

Que, a su vez, el aludido Decreto N° 267/2015, en su artículo 26, continúa sosteniendo dicho principio al establecer: “El ENACOM es continuador, a todos los efectos legales, de la AUTORIDAD FEDERAL DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL y de la AUTORIDAD FEDERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES. Toda mención a la AUTORIDAD DE APLICACIÓN, a la AUTORIDAD FEDERAL DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL y a la AUTORIDAD FEDERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES que exista en las Leyes N° 26.522 y N° 27.078, y en sus normas modificatorias y reglamentarias, incluidas las modificaciones establecidas en el presente, se entenderán referidas al ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES (ENACOM).”

Que, asimismo, los actos de alcance general como el que aquí se trata cuentan con vocación de permanencia.

Que en esta inteligencia, resulta menester destacar la plena vigencia que continúa teniendo el régimen sancionatorio contenido en el Decreto N° 1.185/90, motivo por el cual no se encuentra violentado el principio de legalidad en modo alguno, lo que consecuentemente lleva a tener que desestimar las manifestaciones vertidas por la prestataria en este sentido.

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, 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 4, punto 1, punto 7, inciso b) del Reglamento de Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución SC N° 5/2013, establece que ninguna solicitud de instalación o cambio de domicilio podrá tener un tiempo de espera mayor a DIEZ (10) días hábiles; y agrega que en los casos en que se exceda el Tiempo Máximo de Instalación la demora no podrá superar los VEINTE (20) días hábiles.

Que cabe destacar si bien los considerandos de la mencionada resolución establece la existencia de indicadores a los efectos de evaluar los niveles de calidad relacionados con la operatividad del servicio, entre ellos, el INDICADOR DE DEMORA EN LA OPERATIVIDAD DEL SERVICIO SOLICITADO

(IDOSS), lo cierto es que este organismo posee prerrogativas para efectuar controles respecto de la calidad y eficiencias de los servicios.

Que en tal sentido, ello no debe constituir óbice respecto del inicio y prosecución del trámite incoado, por el usuario contratante de los servicios que aquí se tratan, en razón del cumplimiento del TIEMPO MÁXIMO DE INSTALACIÓN (TMI).

Que cabe señalar, que el mencionado indicador nos permite medir de manera global y porcentual en un período delimitado, si la empresa está cumpliendo con dichos niveles de calidad, el que será determinado por el área pertinente, no estando sujeto a su determinación previa, para posteriormente iniciar en su caso procesos sancionatorios individuales.

Que particularmente, el artículo mencionado establece expresamente el plazo para cumplir con la obligación de instalar el servicio, por lo que vencido el mismo, este organismo se encuentra facultado para iniciar el proceso sancionatorio de manera individual por cada reclamo realizado.

Que llegado a este punto, hay que resaltar que la licenciataria no acreditó haber dado cumplimiento a la solicitud de instalación del servicio en el domicilio del señor CALICHIO.

Que debe recordarse que, la prueba constituye la actividad procesal encargada de producir el convencimiento o certeza de los hechos controvertidos y supone un imperativo del propio interés del litigante, quien a su vez, corre con el riesgo de obtener una decisión desfavorable en el caso de adoptar una actitud omisiva (conf. CSJN, in re: “Kopex Sudamericana SAI. y C/ Provincia de Buenos Aires y otros s/ daños y perjuicios”, de fecha 19/12/1995, Fallos 318:255).

Que al procedimiento administrativo le caben algunos de los principios que inspiran el Derecho Procesal, entre ellos, el que enuncia que, quien alega ciertos hechos en defensa de sus derechos, debe probarlos. (Dictámenes de la PROCURACIÓN DEL TESORO DE LA NACIÓN 233:560).

Que por todo lo expuesto, corresponde continuar con el proceso sancionatorio iniciado por el incumplimiento del artículo 4, punto 1, punto 7, inciso b) del Reglamento de Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución SC N° 5/2013.

Que finalmente, se debe intimar a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA a que acredite haber efectuado la instalación del servicio solicitado por el reclamante, así como también haber realizado la cancelación y/o el reintegro ordenado oportunamente por este Organismo.

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 el incumplimiento del artículo 4, punto 1, punto 7, inciso b) del Reglamento de Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución SC N° 5/2013 se califica como una infracción grave, en atención a lo dispuesto en el artículo 12, punto 1, punto 2, inciso d) del mencionado cuerpo normativo.

Que en consecuencia, corresponde sancionar a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA con una multa equivalente en pesos a CUATROCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (400.000 U.T.) por el citado incumplimiento.

Que mediante Acta N° 1 del Directorio del ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES de fecha 5 de enero de 2016 se delegó en esta instancia 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 las facultades delegadas por el Acta N° 1 del Directorio del ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES de fecha 5 de enero de 2016.

Por ello,

### LA PRESIDENTA DEL ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES

#### RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- 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 4, punto 1, punto 7, inciso b) del Reglamento de Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución SC N° 5/2013.

ARTÍCULO 2°.- INTIMAR a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA a que acredite ante este Organismo, dentro de los DIEZ (10) días hábiles de recibida la presente, haber efectuado la instalación de la línea telefónica solicitada por el señor Rogelio Enrique CALICHIO, D.N.I. N° 5.999.678, en el domicilio sito en la calle Mitre N° 4.901 de la localidad de Rosario, provincia de Santa Fe, debiendo además acreditar la cancelación y/o reintegro de todos los cargos facturados por la línea N° (0341) 464-9579, desde el vencimiento 23 de mayo de 2016 hasta la fecha de normal funcionamiento en el domicilio del reclamante.

ARTÍCULO 3°.- 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 2° y hasta el efectivo cumplimiento de lo allí establecido.

ARTÍCULO 4°.- 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 1° de la presente Resolución.

ARTÍCULO 5°.- Comuníquese, notifíquese y archívese.