



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

**Resolución**

**Número:**

**Referencia:** EXPENACOM 7435/2017, SANCIÓN

---

VISTO el Expediente N° 7.435/2017 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 Enzo Daniel ALBERTENGO, titular de la línea telefónica N° (341) 471-5574, se presentó ante la Delegación Rosario de este Organismo, cuestionando a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA (en adelante también "TELECOM"), por la falta de servicio básico y de internet.

Que el señor ALBERTENGO reclamó la falta de servicio básico y de Internet desde el 11 de noviembre de 2015, y que pese a los reiterados reclamos efectuados ante la prestadora, el problema no fue solucionado.

Que cursada la requisitoria pertinente, la empresa TELECOM remitió un informe indicando la reparación del servicio y la acreditación de los días sin el mismo, adjuntando copia de factura emitida.

Que en virtud de ello, mediante NOTENACOMDROSARIO N° 5.798/16, se intimó a la licenciataria a que procediera a la reparación del servicio básico y de internet de la línea en trato, y a realizar el reintegro correspondiente.

Que la prestataria emitió un informe indicando la reparación de los servicios, y que procedería a la acreditación de los días sin los mismos, adjuntando récord de faltas, copia de factura emitida, listado de llamadas y conexiones.

Que así las cosas, mediante NOTENACOMDROSARIO N° 1.327/2017, se dio inicio al pertinente proceso sancionatorio, imputando a TELECOM 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, ya que no efectuó la reparación del servicio en el plazo estipulado en el mismo; y del artículo 10, punto 1, inciso a) del Reglamento de Licencias para Servicios de Telecomunicaciones, aprobado como anexo I del Decreto N° 764/00.

Que haciendo uso de su derecho de defensa, TELECOM presentó el descargo correspondiente, manifestando que la imputación resultaba ser inoficiosa en tanto la empresa procedió a normalizar el aludido servicio, reintegrando el monto correspondiente, en los términos del artículo 33 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico.

Que, asimismo, solicitó que en forma subsidiaria se aplique al caso lo dispuesto por el artículo 15, anexo II, del Reglamento citado, y 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 esta Autoridad de Control.

Que, señaló la imputada, resulta ilegítima la pretensión de este 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 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, resultan aplicables el principio "exceptio non adimpleti contractus", que permiten 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 llegado a este punto, corresponde hacer 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 del 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 las características esenciales del servicio público, esto es, continuidad, regularidad, uniformidad, generalidad y obligatoriedad impiden la aplicación del principio "exceptio non adimpleti contractus".

Que también corresponde rechazar el planteo de TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA en cuanto a que el citado Reglamento no se encontraba vigente, por no haber sido ratificado "en debida forma" (sic) ya que el mismo debía ser ratificado por Decreto del PODER EJECUTIVO NACIONAL, al igual que sus antecesores, aprobados por las Resoluciones SC N° 25.837/96 y N° 45/97.

Que en cuanto a la presunta ratificación posterior de los Reglamentos anteriores, corresponde destacar que las razones que motivaron al Decreto N° 92/97, encuentra su fundamento en la relación jerárquica entre normas, por lo que, al pretender la derogación del Decreto N° 1.420/92, la mentada Resolución SC N° 25.837/96 necesitó de la participación del PODER EJECUTIVO NACIONAL a tal efecto.

Que por su parte, el PODER EJECUTIVO NACIONAL, mediante Decreto N° 1.620/96, aprobó la estructura organizativa de la entonces SECRETARÍA DE COMUNICACIONES, por el cual delegó en dicha dependencia aspectos propios de su competencia, entre las cuales se encuentra la de elaborar y dictar los Reglamentos Generales para la prestación de los servicios de telecomunicaciones y postales.

Que, por otra parte, escapa a TELECOM que la pretendida ratificación cuya falta alega, se encuentra subsumida en la publicación de la norma, toda vez que conforme a lo dispuesto por Decreto N° 659/47 los documentos que se inserten en el Boletín Oficial – en el caso, de la Resolución SC N° 10.059/99- serán tenidos por auténticos y obligatorios, por el efecto de esa publicación, y por comunicados y suficientemente circulados, dentro de todo el territorio Nacional.

Que para dar por finiquitada la cuestión traída por TELECOM, vale destacar que la vía de impugnación intentada resulta inapropiada en tiempo y forma. Sobre el particular, y con relación a los actos de alcance general, como lo es el Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, son de aplicación los artículos 24 y 25 de la Ley Nacional de Procedimiento Administrativo N° 19.549; mientras que, de haber observado la prestataria alguna contradicción u omisión en su texto, hubiese promovido la acción de Aclaratoria, prevista en el artículo 102 del Decreto Reglamentario N° 1.759/72 (T.O. 2017).

Que la imputación del artículo 31 se originó en que la prestadora no reparó el servicio en el plazo de TRES (3) días hábiles previsto por dicha norma.

Que del análisis de la documentación agregada al expediente, se pudo determinar que el denunciante no pudo hacer uso de los servicios cuestionados, durante el período comprendido entre el 11 de noviembre de 2015 al 4 de febrero de 2016.

Que la infracción tiene 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 el presente caso, 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 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 la línea en trato, demora que jugó en detrimento del usuario, quien se vio privado de utilizar en forma regular el servicio público de telefonía durante un tiempo excesivo.

Que el artículo 33 estipula que, en caso de que el servicio sufra una interrupción superior a TRES (3) días hábiles, que no se hubiere originado en elementos bajo responsabilidad del cliente, los prestadores deberán abonarle a éste un importe equivalente al doble del valor del abono correspondiente a los días sin servicio, independientemente de las sanciones que esta Autoridad de Aplicación determine. A su vez, los prestadores deberán acreditar el importe correspondiente en la siguiente o subsiguiente factura indicando los días que duró la interrupción.

Que este Organismo corroboró, que la empresa no acreditó haber efectuado los reintegros por servicio no prestado por el período verificado con respecto a la línea en cuestión, en conformidad a dicho artículo.

Que el artículo 10, punto 1, inciso a) del Reglamento de Licencias para Servicios de Telecomunicaciones, aprobado como anexo I del Decreto N° 764/00, establece como una de las obligaciones generales de los prestadores que: "...Los servicios registrados deberán prestarse en condiciones de regularidad, continuidad, calidad y respetando el principio de no discriminación".

Que de la documentación obrante se advierte el incumplimiento de la normativa mencionada precedentemente, en cuanto a la continuidad y calidad con la que debía ser brindado el servicio.

Que en el caso de marras, en virtud de la conducta omisiva de la prestadora, el denunciante no poseía un servicio de Internet que cumpla con lo que la norma exige, viéndose obligado a efectuar numerosos reclamos y a recurrir a esta Autoridad de Control.

Que es de destacar, que el inciso d) del artículo 38 del Decreto N° 1.185/90 establece que la aplicación de sanciones será independiente de la obligación de reintegrar o compensar las tarifas indebidamente percibidas de los usuarios, con actualización e intereses, o de indemnizar los perjuicios ocasionados al estado, a los usuarios o a terceros por la infracción.

Que por todo lo expuesto, corresponde intimar a TELECOM a que acredite haber reintegrado en la línea telefónica de marras, los cargos estipulados conforme el artículo 33, desde el 11 de noviembre de 2015 al 4 de febrero de 2016.

Que el apartado j) del artículo 38 del Decreto N° 1.185/90 y sus modificatorios faculta 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 por lo manifestado, corresponde continuar con el proceso sancionatorio iniciado por el incumplimiento del artículo 31 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico.

Que asimismo, debe continuarse con el proceso sancionatorio iniciado por el incumplimiento del artículo 10, punto 1, inciso a) del anexo I del Decreto N° 764/00.

Que la infracción al artículo 31 en cuestión no se encuentra contemplada 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 a la Resolución SC N° 10.059/99.

Que en virtud de las circunstancias del caso, esa falta se califica como gravísima.

Que la falta al artículo 10, punto 1, inciso a) del Reglamento de Licencias para Servicios de Telecomunicaciones, aprobado como anexo I del Decreto N° 764/00, se califica como gravísima, en virtud de las circunstancias del caso.

Que por ello, 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.).

Que por último, por el incumplimiento del artículo 10, punto 1, inciso a) del anexo I del Decreto N° 764/00 corresponde sancionar a la empresa con una multa equivalente en pesos a CUATROCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (400.000 U.T.).

Que mediante el Acta de Directorio del ENTE NACIONAL DE COMUNICACION 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 de Directorio N° 17 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 equivalente en pesos a CUATROCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (400.000 U.T.) 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.

ARTÍCULO 2º.- 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 10, punto 1, inciso a) del Reglamento de Licencias para Servicios de Telecomunicaciones, aprobado como anexo I del Decreto N° 764/00.

ARTÍCULO 3º.- INTIMAR a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA a que acredite ante este Organismo, dentro de los DIEZ (10) días hábiles de recibida la presente, haber reintegrado en la línea N° (341) 471-5574, de titularidad del señor Enzo Daniel ALBERTENGO, los días por servicio no prestado, desde el 11 de noviembre de 2015 al 4 de febrero de 2016.

ARTÍCULO 4º.- 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 3º, y hasta el efectivo cumplimiento de lo allí establecido.

ARTÍCULO 5º.- La DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN A USUARIOS Y DELEGACIONES deberá registrar en el legajo de antecedentes de la licenciataria, la sanciones dispuestas por los artículos 1º y 2º de la presente Resolución.

ARTÍCULO 6º.- Comuníquese, notifíquese y archívese.

