



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

**Resolución**

**Número:**

**Referencia:** EXPENACOM 2958/2017, RECURSO

---

VISTO el Expediente N° 2.958/2017 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 como 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 Víctor Luis LEDESMA, titular del servicio móvil N° (011) 2467-0807, ha efectuado un reclamo contra TELECOM PERSONAL SOCIEDAD ANÓNIMA, por los cargos facturados en el vencimiento 25 de julio de 2016.

Que el reclamante adujo que la licenciataria le estaba facturando indebidamente el cargo denominada "baja anticipada" por la suma de PESOS DOS MIL DOSCIENTOS SETENTA Y SEIS CON CUATRO CENTAVOS (\$ 2.276,04), con motivo de la portabilidad numérica a favor de la empresa AMX ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA.

Que corrido traslado a la prestadora, ésta efectuó manifestaciones en defensa de sus legítimos intereses.

Que mediante NOTENACOMCAU N° 11.493/16 se dieron por cerradas las actuaciones en instancia administrativa intimándose a la prestadora a cancelar la totalidad de los cargos cuestionados por el señor LEDESMA, en el vencimiento en crisis, así como todo cargo facturado luego de concretada la portabilidad numérica.

Que la licenciataria se alzó contra la Disposición de mérito, manifestando su disconformidad con la misma.

Que en lo sustancial ratificó lo manifestado en su anterior presentación, acompañando documentación en abono de sus dichos.

Que se desestimó la reconsideración intentada por la licenciataria, y se elevaron las presentes para el trámite del recurso jerárquico menor implícito en el de reconsideración.

Que resulta del caso señalar que el artículo 88 del Reglamento Procedimientos Administrativos, aprobado por Decreto N° 1.759/72 (T.O. 2017) dispone que el recurso de reconsideración contra actos definitivos o asimilables a ellos, lleva implícito el recurso jerárquico en subsidio.

Que sentado lo anterior, se destaca que es potestad de la Autoridad que resuelve un recurso, no estar obligada a seguir a las partes en todas sus alegaciones, sino sólo a tomar en cuenta las que son conducentes para esclarecer los hechos y resolver correctamente la cuestión debatida (Fallos: 310: 1835; 319: 119 y sus citas, entre otros.).

Que respecto a la cuestión de fondo debe señalarse que le asiste razón al usuario toda vez que no ha quedado acreditado en autos que, al momento de celebración del contrato, este se encontraba debidamente informado y notificado del funcionamiento de las características e implicancias económicas de la cláusula de rescisión anticipada del mismo, de conformidad al principio de buena fe que debe inspirar las relaciones contractuales.

Que no debe olvidarse respecto de la prueba, la teoría de las cargas probatorias dinámicas, denominada "favor probaciones", mediante la cual se opera la inversión de las reglas tradicionales del onus probandi, para hacerla pesar sobre aquel que se encuentre en mejores condiciones de hacerlo, presumiendo, si así no lo hace, razón de la contraria (Cám. Nac. Apelac. Civil y Com. Federal, Sala III, 20/10/95, in re: "Coy, Julio c/ Telefónica de Argentina", citada en Resolución CNC N° 64 del 9 de enero de 2006).

Que hace a la buena fe contractual, el deber de las partes de mantener un vínculo jurídico que sea transparente, documentado de forma tal que surja de manera incontrastable la voluntad del cliente de aceptar las condiciones comerciales de prestación del servicio, que sea, en definitiva, la traducción del ejercicio al derecho a elegir, de raigambre constitucional, que la asiste a todo usuario del mismo.

Que resulta pertinente recordar que de conformidad a la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240 modificada por su similar N° 26.361, el proveedor tiene la obligación de informar al usuario o consumidor del bien o servicio acerca de toda cuestión que tenga que ver con las características del mismo, su verdadera realidad, su utilidad y funcionamiento, así como sus condiciones de comercialización.

Que el artículo 4 de la citada Ley dispone: "Información: El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización.

Que la información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con claridad necesaria que permita su comprensión."

Que se ha cambiado la adjetivación, y por ende, los requisitos que debe cumplir la información suministrada a consumidores y usuarios. Antes la información debía ser "veraz, detallada, eficaz y suficiente" sobre las características esenciales de los productos y servicios. Ahora debe ser "cierta, clara y detallada...".

Que la información que brinde el proveedor debe estar direccionada a 1) la comprensión del consumidor acerca de la relación entre su necesidad y la satisfacción de la misma, a través del bien o servicio que se procura adquirir; 2) condiciones para el mejor uso del mismo; 3) condiciones comerciales de la operación (conf. Pérez Bustamante, Laura, La reforma de la ley de defensa del consumidor, Sup. Esp. Reforma de la Ley de defensa del consumidor 2008 (abril), pág. 109; id. CAMARA FEDERAL DE APELACIONES DE LA PLATA – SALA II – 29/04/2010, "Telefónica de Argentina SA c/ Dirección Nacional de Comercio Interior- Dirección de Defensa del Consumidor s/ recurso administrativo directo -art. 45 ley 24.240-" Expte. N° 14.039/07).

Que asimismo, el artículo 19 de la mencionada norma obliga a "...quienes presten servicios de cualquier naturaleza ...a respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos."

Que de las constancias agregadas a la causa, surge que la prestadora incumplió las obligaciones antes mencionadas, con impacto económico negativo para el cliente, sin arbitrar los medios idóneos para informar personalmente al usuario en forma eficaz y suficiente.

Que la documentación aportada por la prestadora en su libelo recursivo, no solo resulta insuficiente, sino incongruente con los hechos ventilados.

Que si bien la prestadora aportó copia de lo que se presume la primera hoja de la solicitud de servicio N° 105311684, firmada por el cliente, de fecha 23/12/15, no acompañó copia de la cláusula de baja anticipada.

Que por otra parte la copia de la solicitud de seguro de terminal, no aporta ningún elemento de mérito que enerve lo antes expuesto.

Que de la compulsión del trámite, se desprende que ha sido ejercido efectivamente el derecho de las partes al debido proceso adjetivo (conforme al inciso f del Artículo 1° de la Ley N° 19.549) que comprende el de ser oído, el derecho a ofrecer prueba, a producirla y a una decisión fundada, respetándose de ese modo la efectiva tutela administrativa (FALLOS: 310:276 y 937; 311:208; 310:1819, entre muchos otros).

Que por las razones expuestas, resulta procedente desestimar el recurso jerárquico menor, implícito en el de reconsideración, opuesto por TELECOM PERSONAL SOCIEDAD ANÓNIMA contra lo dispuesto mediante NOTENACOMCAU N° 11.493/16.

Que en atención a la forma en que se resuelve el presente, cabe intimar a la licenciataria a dar cumplimiento con lo ordenado en la Disposición cuestionada, bajo apercibimiento de iniciar las acciones a que hubiere lugar.

Que mediante Acta del Directorio del ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES N° 1 de fecha 5 de enero de 2016 se delegó en su Presidente la facultad de resolver los recursos en instancia administrativa.

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 se dicta en uso de las facultades concedidas por el Decreto N° 267 de fecha 29 de diciembre de 2015, el Acta de Directorio N° 1 de fecha 5 de enero de 2.016 del ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES y normas concordantes y el artículo 89 del Reglamento de Procedimientos Administrativos, aprobados por el Decreto N° 1.759/72 (T.O. 2017).

Por ello,

EL PRESIDENTE DEL ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º.- DESESTÍMASE el recurso jerárquico menor, implícito en el de reconsideración, opuesto por TELECOM PERSONAL SOCIEDAD ANÓNIMA contra lo dispuesto mediante NOTENACOMCAU N° 11.493/16, por los motivos expuestos en los considerandos.

ARTÍCULO 2º.- INTÍMASE a TELECOM PERSONAL SOCIEDAD ANÓNIMA, para que en el término de DIEZ (10) días de notificada la presente, acredite ante este ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES haber dado cumplimiento en todas sus partes con lo ordenado mediante NOTENACOMCAU N° 11.493/16, bajo apercibimiento de iniciar las acciones a que hubiere lugar, por los motivos expuestos en los considerandos.

ARTÍCULO 3º.- Comuníquese, notifíquese y archívese.