



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

**Resolución**

**Número:**

**Referencia:** EXPENACOM 10035/2017, SANCIÓN

---

VISTO el Expediente N° 10.035/2017 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 Roberto Antonio CIS, titular de la línea N° (341) 452-1158, se presentó ante la Delegación Rosario de este Ente, cuestionando a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA por la demora en la reparación de su servicio telefónico.

Que el denunciante hizo saber que se encontraba sin servicio desde el día 7 de enero de 2016, razón por la cual había reclamado ante la empresa, sin obtener solución alguna.

Que ante la requisitoria que se le cursara, la prestadora brindó respuesta manifestando que el servicio había sido reparado el 12 de enero de 2016, y que procedería a generar los reintegros correspondientes, que impactarían en siguientes facturaciones.

Que en una nueva presentación, el usuario informó que al día 3 de febrero de 2016, el servicio no había sido reparado; y que al consultar mediante el servicio telefónico 114, la empresa había dado de baja su reclamo.

Que atento a ello, este Organismo, mediante NOTENACOMDROSARIO N° 4.729/2016, notificada el día 15 de abril de 2016, dispuso intimar a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA a que restableciera el funcionamiento de la línea básica telefónica en trato, y efectuara las acreditaciones de abono por los días sin servicio.

Que posteriormente la empresa contestó que el servicio estaba restablecido, pero no corroboró sus dichos con documental.

Que mediante comunicación telefónica con el reclamante, el día 1 de agosto de 2016 se confirmó la reparación del servicio.

Que en fecha 6 de septiembre de 2016, la DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA NACIÓN se dirigió a este Organismo para recibir información acerca de las medidas que este Ente adoptó o adoptaría para el restablecimiento del servicio telefónico del señor CIS.

Que el día 11 de octubre de 2016, este Organismo respondió a la misiva e informó número y estado del expediente del usuario.

Que, así las cosas, mediante NOTENACOMDROSARIO N° 152/2017, notificada el 9 de enero de 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 por Resolución SC N° 10.059/99.

Que haciendo uso de su derecho de defensa, la empresa presentó su descargo, en el cual, en primer lugar, sostuvo que contemplando que la Ley Argentina Digital (N° 27.078) dispuso el dictado de un nuevo régimen sancionatorio, y que el mismo no ha sido dictado desde la promulgación de aquella, este Organismo –a su entender– estaría prescindiendo en el caso de norma que habilite a iniciar un procedimiento sancionatorio contra la denunciada, en violación del principio de legalidad.

Que, seguidamente, manifestó que la imputación debía dejarse sin efecto, en tanto había procedido a normalizar el servicio.

Que, a su vez, solicitó que en forma subsidiaria se aplicara 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 efectuara este Organismo, no rigiendo lo precedentemente expuesto cuando el incumplimiento produzca perjuicios serios e irreparables o gran repercusión social, o haya motivado una intimación anterior.

Que, asimismo, indicó que el instituto de la eximición no era facultativo de este Ente, sino que debía ser aplicado directamente cuando “el prestador corrija o cese el incumplimiento”, con independencia del carácter de la infracción.

Que caso contrario, expresó que sería violatorio de la garantía del debido proceso adjetivo contenida en el artículo 1º inciso f) de la Ley de Procedimientos Administrativos.

Que, por otra parte, señaló la imputada que resultaba ilegítima la pretensión de imponer sanciones en la medida en que el Estado Nacional no cumpliera 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 un tiempo considerable.

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 resultaban aplicables las disposiciones contenidas en el artículo 1031 del Código Civil y Comercial de la Nación, 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 que el Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, sobre el cual se basaba el proceso sancionatorio en curso, no había sido ratificado en debida forma, por lo que carecía de validez en los términos del artículo 19 de la Ley de Procedimientos Administrativos N° 19.549.

Que llegada esta instancia, corresponde efectuar las siguientes apreciaciones.

Que en primer lugar, 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.

Que a ello cabe agregar que eventualmente la prestadora deberá acudir por la vía que corresponda.

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: “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 1142/2003 y 1185/90 y sus posteriores modificaciones”.

Que, a su vez, el aludido Decreto N° 267/2015, en su artículo 26, sostiene 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”.

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

Que 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, por otra parte, el artículo 31 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, aprobado por Resolución SC N° 10.059/99, establece que el reclamo que se realice mediante el servicio 114, por interrupción o deficiencias en el servicio, deberá ser reparado dentro de los TRES (3) días hábiles.

Que del análisis de los elementos obrantes en la causa, se verifica que el servicio telefónico de la línea en trato no funcionó por un período superior a los TRES (3) días hábiles.

Que, a su vez, la licenciataria no demostró que la demora en la reparación se hubiera debido a elementos de responsabilidad del usuario.

Que dada la omisión de la prestadora en acreditar la fecha de reparación del servicio telefónico, surge la imposibilidad para este Organismo de determinar si se realizó el reintegro correspondiente por los días de servicio no prestado.

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, por lo que no corresponde aplicar la eximente planteada por la empresa.

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.

Que, asimismo, 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. En consecuencia, la empresa no se puede desobligar frente al derecho que tiene el usuario a que se le preste el servicio con "calidad y eficiencia".

Que, en ese marco, se puede afirmar que quien presta un servicio público –con mayor razón si tal servicio es esencial– no debe realizar acto alguno que pueda comprometer la prestación continua y regular de aquel; si ocurre una interrupción, la prestadora está obligada a realizar todo aquello que tienda al restablecimiento inmediato del servicio; no hacerlo implicará incurrir en una falta gravísima (Wayar, Ernesto C. - JA 2006-IV-142 - SJA 1/11/2006 - C. Nac. Civ. y Com. Fed., en pleno, 8/6/2005 - Barrera, Sergio J. v. Edesur S.A.).

Que por todo lo expuesto, corresponde continuar con el proceso sancionatorio iniciado a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA, e intimarla a que efectúe las acreditaciones correspondientes al reclamo en cuestión.

Que el artículo 11 del anexo II de la Resolución SC N° 10.059/99 faculta a este ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES a establecer multas diarias a los licenciatarios mientras persistan en el incumplimiento de sus obligaciones.

Que la infracción al artículo 31 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 de la Resolución SC N° 10.059/99.

Que en virtud de las circunstancias del caso, esa falta se califica como gravísima; por lo que 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 incumplimiento de la infracción constatada.

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 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 de Directorio N°

1 del ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES de fecha 5 de enero de 2016.

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.- INTIMAR a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA a que, dentro de los DIEZ (10) días hábiles de recibida la presente, acredite ante este ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES, el día de la efectiva reparación de la línea N° (341) 452-1158, de titularidad del señor Roberto Antonio CIS; haber efectuado el reintegro por los días sin servicio al doble del valor del abono, desde el día 7 de enero de 2016 hasta el de su efectiva reparación; y haber cancelado el resto de los cargos fijos y/o servicios adicionales facturados durante el período que resulte, debiendo acompañar copia íntegra de las facturas emitidas en el mismo.

ARTÍCULO 3º.- APLICAR a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA una MULTA diaria equivalente en pesos a SEIS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (6.000 U.T.) 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.