



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

**Resolución**

**Número:**

**Referencia:** EXPENACOM 9788/2017, SANCIÓN

---

VISTO el Expediente N° 9.788/2017 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 Alberto Raúl GONZALEZ, titular de la línea telefónica N° (11) 4280-1907, efectuó un reclamo ante este Ente, cuestionando a TELEFÓNICA DE ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA por la demora en la reparación de su servicio básico.

Que en su presentación inicial, el reclamante hizo saber que se encontraba sin servicio desde el 28 de octubre de 2014, motivo por el cual reclamó ante la empresa, sin obtener solución.

Que, en virtud de lo expuesto por el denunciante, este Organismo cursó el respectivo requerimiento a fin que la prestataria remitiera un fundado informe sobre la denuncia de marras debiendo acompañar la documentación fehaciente que haga a su defensa, todo ello en los términos del artículo 37 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, aprobado por Resolución SC N° 10.059/99 (en adelante, RGCSBT).

Que frente a dicho requerimiento, no hubo respuesta por parte de la licenciataria.

Que así las cosas, mediante Nota del Centro de Atención al Usuario N° 918.837/15, se resolvió intimar a TELEFÓNICA a que acredite ante este Organismo la efectiva reparación de la línea en trato, debiendo reintegrar el doble del valor del abono básico, conforme lo establece el artículo 33 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, desde el día 28 de octubre de 2014 hasta la fecha en la cual acredite haber solucionado las averías, independientemente de los reintegros de los servicios adicionales que posea el servicio.

Que así las cosas, mediante NOTCNCAU N° 1.008/15, notificada el día 28 de abril de 2015, se dio inicio al proceso sancionatorio pertinente, imputando a TELEFÓNICA DE ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA el incumplimiento de los artículos 31 y 37 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, aprobado como anexo I de la Resolución SC N° 10.059/99.

Que la empresa efectuó su descargo a la imputación que le fuera cursada.

Que con relación a la intimación que le fuera cursada, indicó que procedió a efectuar la reparación de la línea de manera efectiva y definitiva, así como también adujo haber prestado el servicio en condiciones de regularidad, continuidad, calidad y respetando el

principio de no discriminación, motivo por el cual debería ser dejada sin efecto la sanción impuesta.

Que con relación a la imputación del artículo 31 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, se remitió a lo expuesto en el párrafo precedente.

Que respecto de la imputación del artículo del 37 del citado Reglamento indicó que el pedido de informes resulta ser un medio de prueba adicional con los que cuenta el Ente para resolver el caso y su falta de respuesta no impide a este Organismo continuar con el procedimiento, motivo por el cual la prestataria considera que debe dejarse sin efecto dicha imputación.

Que por último, la prestadora manifestó que en el hipotético caso que esta Autoridad de Aplicación considerara que resultaba ser sujeto pasible de sanción, debería estarse a lo dispuesto por el artículo 13.10.3.3 del Pliego que establece la eximición de pena cuando el inconveniente con la línea telefónica fuera solucionado.

Que, llegada esta instancia, corresponde hacer las siguientes consideraciones.

Que el artículo 31 del citado Reglamento establece que el reclamo que se realice mediante el servicio 114, por interrupción del servicio, o deficiencias, deberá ser reparado dentro de los TRES (3) días hábiles.

Que de las constancias obrantes en el expediente, surge que la licenciataria no acreditó haber efectuado la reparación del servicio acorde a lo solicitado.

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 los caracteres esenciales del servicio público son continuidad, regularidad, uniformidad, generalidad y obligatoriedad. Al referirse a la continuidad se señala que con ella 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 con respecto a la imputación del incumplimiento del artículo 37 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, aprobado por Resolución SC N° 10.059/99, corresponde dejarla sin efecto en virtud de lo establecido en la Resolución N° 217/17 del entonces MINISTERIO DE COMUNICACIONES.

Que resulta importante destacar, que en el mentado acto se consideró que "...ante esta plataforma normativa, se observa que el deber de información del art. 37 está previsto como una carga para el prestador en virtud de cuyo incumplimiento sufre la consecuencia dañosa de la ausencia de los elementos probatorios en su favor".

Que por otra parte, el artículo 33 del Reglamento antes mencionado estipula que, en caso que el servicio sufra una interrupción superior a TRES (3) días hábiles, la licenciataria deberá abonar a su cliente un importe equivalente al doble del valor del abono correspondiente a los días sin servicio, debiendo acreditar el importe correspondiente en la siguiente o subsiguiente factura, indicando los días que duró la interrupción.

Que en ese sentido, resulta oportuno destacar que los prestadores deben efectuar los reintegros pertinentes mediante las facturas que emitan durante el transcurso del período sin servicio, sin perjuicio que al momento de la emisión de las mismas el servicio no se encontrare reparado, extremo que intentó acreditar respecto a dicha línea.

Que el punto 13.10.3.1 inciso a) del anexo I del Decreto N° 62/90 establece claramente 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 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 a TELEFÓNICA DE ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA por el incumplimiento del artículo 31 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico aprobado como anexo I a la Resolución SC N° 10.059/99.

Que el incumplimiento del artículo 31 no se encuentra contemplado 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 cual corresponde sancionar a la empresa con una multa equivalente en pesos a CUATROCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (400.000 U.T.), por su incumplimiento.

Que se debe ordenar a la licenciataria a que acredite haber realizado la reparación efectiva de la línea, y el reintegro por los días sin servicio, desde el 28 de octubre de 2014 hasta la fecha de su efectiva reparación.

Que el artículo 11 del anexo II a 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 mediante el 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 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 TELEFÓNICA DE 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 a la Resolución SC N° 10.059/99.

ARTÍCULO 2º.- INTIMAR a TELEFÓNICA DE ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA a que acredite ante este Organismo, dentro de los DIEZ (10) días hábiles de recibida la presente, haber efectuado la reparación efectiva de la línea telefónica N° (11) 4280-1907, de titularidad del señor Albert Raúl GONZALEZ; y haber efectuado la cancelación y/o reintegro correspondiente al doble del valor del abono por los días sin servicio, desde el 28 de octubre de 2014 hasta la fecha de su efectiva reparación, ello de conformidad con el artículo 33 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, independientemente de las devoluciones correspondientes a los servicios adicionales y/o de valor agregado que contara la línea en trato.

ARTÍCULO 3º.- APLICAR a TELEFÓNICA DE 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 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 en el artículo 1º de la presente Resolución.

ARTÍCULO 5º.- Comuníquese, notifíquese y archívese.

