



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

**Resolución**

**Número:**

**Referencia:** EXPENACOM 10918/2017, SANCION

---

VISTO el Expediente N° 10.918/2017 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 la señora Amelia Lucía VERA, titular de la línea telefónica N° (343) 427-2245, se presentó ante la Delegación Entre Ríos de este Organismo cuestionando a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA por la falta de servicio básico desde el 31 de marzo de 2016, por corte de cableado.

Que en su presentación inicial, la usuaria expuso que técnicos de la empresa le informaron que debían reemplazar el poste.

Que cursada la requisitoria pertinente, la empresa no brindó respuesta alguna.

Que mediante un contacto telefónico realizado por personal de este Organismo, la reclamante manifestó que el servicio fue reparado el 29 de junio de 2016.

Que así las cosas, la Delegación actuante resolvió intimar a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA a que acreditara haber efectuado la reparación de la línea en trato, y el reintegro del proporcional de abono por los días sin servicio.

Que en respuesta, la empresa manifestó que el servicio se encontraba funcionando normalmente, por lo que solicitó el archivo de las actuaciones.

Que, a su vez, acompañó una factura con los reintegros efectuados y récord de faltas, donde consta la reparación de la línea en fecha 29 de junio de 2016.

Que acto seguido, mediante NOTENACOMDEERIOS N° 1.256/17, notificada el 9 de febrero 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 como anexo I de la Resolución SC N° 10.059/99.

Que vencido el plazo legal fijado, la empresa no presentó descargo alguno por la imputación efectuada en su contra.

Que llegada esta instancia, corresponde efectuar las siguientes apreciaciones.

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

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.

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 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 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 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.

Que, por otra parte, el artículo 33 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico estipula que en caso de 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 del análisis de las presentes actuaciones, se advierte que la empresa acreditó haber reparado el servicio telefónico de la línea en trato el día 29 de junio de 2016; pero no efectuó la totalidad de los reintegros correspondientes por los días sin servicio, restando devolver a la usuaria la suma de PESOS UNO CON TREINTA Y TRES CENTAVOS (\$ 1,33 + IVA).

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 cuestión, demora que jugó en detrimento de la usuaria, quien se vio privada del servicio público de telefonía.

Que, asimismo, debe realizarse la correspondiente intimación a la empresa.

Que el artículo 11 del Régimen Sancionatorio para los Prestadores del Servicio Básico Telefónico, aprobado como anexo II de la Resolución SC N° 10.059/99, 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 el incumplimiento del artículo 31 del citado Reglamento 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.

Que por ello, corresponde sancionar a la empresa con una multa equivalente en pesos a CUATROCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (400.000 U.T.) por la infracción detectada.

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 acredite con documentación fehaciente ante este Organismo, dentro de los DIEZ (10) días hábiles de recibida la presente, haber efectuado el reintegro del saldo pendiente de devolución, por la suma de PESOS UNO CON TREINTA Y TRES CENTAVOS (\$ 1,33 + IVA) respecto de la línea telefónica N° (343) 427-2245, de titularidad de la señora Amelia Lucía VERA.

ARTÍCULO 3º.- 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 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.