



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

### **Resolución**

**Número:**

**Referencia:** EXPENACOM 817/2016, SANCION

---

VISTO el Expediente N° 817/2016 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 la ex AUTORIDAD FEDERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES y de la ex AUTORIDAD FEDERAL DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL.

Que los usuarios de los servicios telefónicos N° (381) 439-1656, N° (341) 482-3929, N° (341) 453-5537, N° (341) 435-4207, N° (370) 447-4902 y N° (3716) 491-210, se presentaron ante este organismo, cuestionando a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA por la falta de sus servicios telefónicos.

Que teniendo en cuenta la demora de la prestadora en solucionar los inconvenientes en los servicios telefónicos en trato, y en acreditar los reintegros por servicio no prestado al doble del valor del abono, este Ente, mediante NOTENACOMDINAU N° 2.113/2016, 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 conforme a derecho, la empresa presentó su descargo, sosteniendo en primer lugar que el procedimiento sancionatorio masivo iniciado por este Organismo resultaba improcedente, ya que el mismo imposibilitaba de forma absoluta el debido ejercicio del derecho de defensa, siendo que se instaba a contestar en el plazo exiguo de DIEZ (10) días una cantidad considerable de casos, representando los mismos un universo de situaciones y circunstancias diferentes.

Que asimismo indicó que respecto a dichos casos, había que recopilar la información y documentación de cada una de ellos, para así posibilitar la realización de un descargo que permitiera salvaguardar el debido proceso adjetivo, principio éste inserto en el debido proceso

previo que rige como uno de los elementos esenciales para resguardar la juridicidad de todo procedimiento.

Que además manifestó que no se había demostrado ni acreditado en autos algún perjuicio serio o irreparable o de gran repercusión social, por lo que cualquier sanción que no fuera en este caso un apercibimiento sería totalmente injustificado, encontrando lo solicitado su fundamento directo tanto en el artículo 15, punto b) del Régimen Sancionatorio para los Prestadores del Servicio Básico Telefónico, aprobado como anexo II de la Resolución SC N° 10.059/99, como en el punto 13.10.3.3 inciso b) del anexo del Decreto N° 62/90, toda vez que la conducta de la empresa no sería pasible de sanción si el servicio se encontrara siendo prestado con normalidad.

Que por último, agregó que el sistema utilizado influía de forma directa con la calificación de la infracción.

Que en efecto, indicó que el Régimen Sancionatorio no prevé la sanción para el incumplimiento de la reparación de averías en el plazo de TRES (3) días, por lo que tal calificación era discrecional de este Organismo.

Que por tal motivo, destacó que esta Autoridad de Aplicación debía analizar cada circunstancia y valorar los antecedentes de hecho y de derecho que se daban en cada reclamo, resolviendo en cada caso la calificación de cada imputación de una manera fundada.

Que atento a lo expuesto, consideró que el presente expediente debía ser declarado improcedente.

Que en cuanto a los servicios telefónicos afectados, señaló que había efectuado la efectiva y definitiva reparación de los mismos.

Que asimismo, informó que lo mencionado encontraba fundamento en el punto 13.10.3.3 inciso a) del Decreto N° 62/90, el cual expresa que “no serán pasibles de sanción los incumplimientos derivados de fuerza mayor u otras causas no imputables a las Sociedades Licenciatarias...”.

Que además, manifestó que el artículo 15 inciso a) del anexo II del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, reiteraba lo establecido en dicho pliego, ya que prescribe que no serán pasibles de sanción “los incumplimientos derivados de fuerza mayor u otras causas no imputables al prestador, en tanto se encuentren debidamente acreditadas”.

Que consideró que si bien el artículo 4° del anexo II del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico establece la obligación de denunciar el hecho dentro de los TRES (3) días de acaecido, el incumplimiento de dicha norma no era óbice para que este Organismo ignorara el mandato emanado del artículo 1° inciso f), punto 2, de la Ley N° 19.549 el cual dispone que deberá basar sus decisiones en la verdad jurídica objetiva.

Que con fecha 22 de diciembre la empresa efectuó una nueva presentación donde hizo saber que procedió a efectuar reintegros por servicio no prestado, respecto de la línea N° (341) 453-5537, cuya titularidad corresponde al señor Facundo Martín STRAZZIUSO.

Que llegado a esta instancia, corresponde efectuar las siguientes apreciaciones.

Que cabe destacar que por un error involuntario de tipeo, en el anexo I se agregó a la señora Tatiana Lis CABODEVILLA como usuaria reclamante, cuando no corresponde, pues su reclamo no forma parte del presente expediente.

Que este Organismo, de acuerdo a las facultades que le confiere el Decreto Reglamentario N° 1.759/72 (T.O. 2017), y basándose en el principio de economía, determinó la acumulación de procesos sancionatorios en un solo expediente.

Que dicha acumulación se originó en la gran cantidad de denuncias recibidas por este Ente como consecuencia de la falta de reparación de las averías, por parte de TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA.

Que conforme lo dispuesto en el inciso “b” del artículo 5° del Decreto N° 1.759/1972 (T.O. 2017), esta Autoridad de Aplicación debe procurar proveer en una sola resolución todos los trámites que, por su naturaleza, admitan su impulsión simultánea y concentrar en un mismo acto las medidas pertinentes.

Que en pos de garantizar los principios de celeridad, economía, sencillez y eficacia, se determinó procedente la acumulación de los procesos sancionatorios por los incumplimientos verificados en cada uno de los reclamos iniciados por las líneas citadas en el visto.

Que uno de los principales motivos para la impulsión de los procesos sancionatorios en un único acto fue no sólo el incremento en la cantidad de denuncias por averías técnicas ingresadas, sino la demora verificada en proceder a la reparación, excediendo ampliamente el plazo reglamentario de TRES (3) días hábiles, y en el incumplimiento de la acreditación al cliente del doble del valor del abono correspondiente a los días sin servicio.

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

Que surge de las constancias obrantes en el expediente del visto, que la licenciataria cumplió con la reparación de los servicios reclamados, y con los reintegros correspondientes a los días sin los mismos, con excepción de la línea N° (370) 447-4902, cuya titularidad pertenece a la señora Juana Bautista BENÍTEZ, cuyo reintegro fue parcial.

Que por lo expuesto, y conforme las constataciones efectuadas, la empresa superó con exceso el plazo previsto por el artículo que se le imputara, en la reparación de las líneas telefónicas en trato.

Que en todo momento se salvaguardó el debido proceso adjetivo y el derecho de defensa, toda vez que TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA fue notificada, con tiempo suficiente, del análisis puntual respecto de cada denuncia y de cada una de las decisiones adoptadas previas a la imputación del incumplimiento del artículo 31, permitiendo de esta forma que presente el correspondiente descargo.

Que resulta pertinente señalar que la Corte Suprema de Justicia de la Nación consideró “...falta el debido proceso si no se ha dado audiencia al litigante o inculpado en el procedimiento que se le sigue, impidiéndole ejercitar sus derechos en la forma y con las solemnidades correspondientes...” (Frigofide -Soc.Resp. Ltda) Fallo 236:271, -JA 1957-III -355- Corte Suprema de Justicia de la Nación).

Que las infracciones tienen 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 en este expediente, cada una de las SEIS (6) denuncias que fueran oportunamente

analizadas, se encontraban en idéntica etapa procesal, es decir, este Ente había resuelto sobre el fondo de los reclamos, determinando que en todos los casos correspondía dar inicio al proceso sancionatorio por los incumplimientos detectados.

Que cabe señalar que la licenciataria fue notificada, con tiempo suficiente, del análisis puntual respecto de cada denuncia y de cada una de las decisiones adoptadas previas a la imputación realizada, no pudiendo alegar no haber podido verificar lo sucedido en cada uno de los casos, lo cual surge de la simple compulsas del expediente.

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 en ese sentido, la "C. Nac. Civ. y Com. Fed., sala 1ª, 3/10/1995 - Antico, María C. v. Telefónica de Argentina entendió que la interrupción del servicio telefónico que la propia demandada reconoce y que, por su dilatada extensión, es injustificable y no reúne los requisitos de "calidad y eficiencia" que exige el artículo 42 párrafo 2º de la Constitución Nacional, ocasionó una mortificación moral que excede de lo ordinario y debe ser reparada."

Que 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 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.

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, siendo notorio el incremento desmedido de las denuncias por averías originadas en la falta de reparación en plazo por parte de TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA conforme lo expresado ut-supra.

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 del servicio; 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 SOCIEDAD ANÓNIMA).

Que esta Autoridad de Control no puede soslayar el perjuicio que el ilegítimo accionar de la empresa ocasiona a los clientes, el sistemático incumplimiento de la norma y la cantidad de clientes afectados, como así también la falta de precisiones en cuanto a los medios a implementar para ajustar su proceder a la normativa vigente.

Que por todo lo expuesto, debe continuarse con el proceso sancionatorio iniciado contra la empresa; y reiterar, adecuándola, la correspondiente intimación.

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 licenciarios mientras persistan en el

incumplimiento de sus obligaciones.

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.

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.), por cada una de las SEIS (6) líneas cuya afectación se verificó en el presente, lo que totaliza la suma de DOS MILLONES CUATROCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (2.400.000 U.T.) por la infracción observada.

Que mediante el Acta N° 1 del Directorio del ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES de fecha 5 de enero de 2016 se delegó en esta instancia 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 N° 17 del Directorio 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 las facultades delegadas por el Acta N° 1 del Directorio del ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES de fecha 5 de enero de 2016.

Por ello,

LA PRESIDENTA DEL ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º.- SANCIONAR a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA con una MULTA equivalente en pesos a DOS MILLONES CUATROCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (2.400.000 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 ante este Organismo, dentro de los DIEZ (10) días hábiles de recibida la presente, haber efectuado el reintegro, respecto del servicio telefónico N° (370) 447-4902, cuya titularidad corresponde a la señora Juana Bautista BENÍTEZ, por el período en el que la línea tuvo inconvenientes técnicos, desde el 5 de mayo al 28 de julio de 2014, de conformidad con lo previsto en el artículo 33 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, remitiendo copia de las facturaciones de donde surjan los reintegros ordenados.

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.