



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

**Resolución**

**Número:**

**Referencia:** EXPENACOM 716/2017, SANCIÓN

---

VISTO el Expediente N° 716/2017 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 María Gabriela FARAH, titular de la línea telefónica N° (0387) 425-7795, formuló el reclamo correspondiente ante la Delegación Salta de este Organismo, contra TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA por la facturación del servicio de internet no brindado; y por no recibir las facturas en su domicilio.

Que la usuaria en su presentación inicial, manifestó que efectuó los reclamos ante la empresa por exceso de facturación, en virtud de que le facturaron servicios de internet que nunca le han brindado, desde la solicitud de dicho servicio en el mes de agosto de 2012. Asimismo, manifestó que se encontraba con la línea bloqueada por supuesta deuda, y que no recibía las facturas en su domicilio.

Que la Delegación Provincial interviniente emitió requerimiento a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA a fin de que remita un informe fundado sobre el reclamo en cuestión.

Que la empresa contestó que ha procedido a ingresar créditos por la totalidad de lo facturado bajo el concepto de Servicios de Internet, por el período que abarca desde el 10 de agosto de 2012 al 9 de abril de 2013. En lo que respecta a la no recepción de facturas en el domicilio de la usuaria, la prestataria respondió que no se registraron reclamos por ese motivo. Con relación al bloqueo de la línea, manifestó que se procedió a la rehabilitación de los servicios, telefónico y de internet, y a la inhibición de los vencimientos impagos de fechas 4 de enero de 2013, 4 de febrero de 2013, 5 de marzo de 2013 y 5 de abril de 2013.

Que mediante comunicación telefónica realizada con la señora FARAH, se pudo corroborar que el servicio de internet no fue rehabilitado; y la usuaria asimismo manifestó, que tuvo que solicitar una vez más el servicio de internet realizando un nuevo contrato, y por tal motivo, debiendo abonar un nuevo módem.

Que ante la respuesta de la empresa, el señor Delegado actuante, mediante NOTCNCDESALTA N° 955/2013, dispuso a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA a que acredite haber hecho efectivo los créditos por la totalidad de lo facturado bajo el concepto "Total de Servicios Internet y Multimedia" en los vencimientos 4 de septiembre de 2012, 5 de octubre de 2012, 5 de noviembre de 2012, 5 de diciembre de 2012, 4 de enero de 2013, 4 de febrero de 2013, 5 de marzo de 2013 y 5 de abril de 2013. Asimismo, la empresa deberá abstenerse de facturar a la usuaria el cargo correspondiente al módem, a raíz del nuevo contrato realizado, o cancelarlo, si ya ha sido facturado; y de incomunicar el servicio telefónico N° (0387) 425-7795, ante la eventualidad de falta de pago de las facturas cuestionadas. Por último, se la intimó a adoptar los recaudos necesarios y/o las medidas pertinentes a los fines de que la señora FARAH reciba las facturas en su domicilio, sito en Barrio Parque General Belgrano Etapa II, Block J, Piso 1°, Dto. 5, de la ciudad de Salta, (C.P. 4400), provincia de Salta.

Que así las cosas, y teniendo en cuenta que no se ha acreditado el cumplimiento de lo dispuesto por la Delegación actuante, mediante NOTCNCADP N° 2.478/2014 se dio inicio al pertinente proceso sancionatorio, imputando a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA por el incumplimiento de los artículos 15 y 44 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico; y de lo dispuesto por la Delegación Provincial interviniente, mediante NOTCNCDESALTA N° 955/2013.

Que TELECOM DE ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA no presentó descargo.

Que llegado a este punto, corresponde realizar ciertas apreciaciones.

Que en primer lugar, con respecto al artículo 15 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, cabe destacar que el mismo establece que los prestadores deberán tomar los recaudos necesarios a los efectos de remitir la facturación con una anticipación de DIEZ (10) días corridos a la fecha de vencimiento.

Que la imputación del citado artículo se originó en que la prestadora no remitió al domicilio de la reclamante, las facturas de la línea en trato dentro del plazo previsto por la normativa aplicable, a fin de poder realizar el abono correspondiente, siendo ello un claro incumplimiento a lo previsto por la normativa vigente.

Que de las presentes actuaciones surge que la señora FARAH efectuó los reclamos pertinentes, y lo cierto es que no obra constancia alguna de que TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA le haya brindado respuesta acerca de los mismos, acorde a lo preceptuado en el artículo mencionado, verificándose en esta circunstancia un flagrante incumplimiento a lo estipulado en dicha norma.

Que el artículo 44 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico dispone el deber de la prestadora de informar al cliente de la deuda pendiente de pago, en forma previa a la suspensión del servicio en al menos DOS (2) oportunidades.

Que de los elementos obrantes en la causa, no surge que TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA haya acreditado haber informado a la reclamante la existencia de deuda alguna previa a la suspensión del servicio en trato, dado que se verificó que no se efectuó notificación a la

usuaria por dicha deuda.

Que cabe resaltar, la empresa no acreditó haber rehabilitado el servicio de internet en trato.

Que por todo lo expuesto, debe continuarse con el proceso sancionatorio iniciado por el incumplimiento a los artículos 15 y 44 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico.

Que respecto de la gravedad asignada al incumplimiento del artículo 44 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico resulta de aplicación lo dispuesto por el artículo 8 del anexo II de la Resolución S.C. 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 licenciataria con una multa equivalente en pesos a CUATROCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (400.000 U.T.) por el incumplimiento detectado.

Que el incumplimiento del artículo 15 se encuentra tipificado como falta grave por el artículo 6 inciso a) del Régimen Sancionatorio para los Prestadores del Servicio Básico Telefónico, aprobado como anexo II de la Resolución SC N° 10.059/99.

Que corresponde sancionar a la licenciataria con una multa equivalente en pesos a CIEN MIL UNIDADES DE TASACIÓN (100.000 U.T.) por la infracción detectada.

Que ahora bien, con respecto al incumplimiento de lo ordenado por la Delegación Provincial, mediante NOTCNCDESALTA N° 955/2013, corresponde a este Organismo resolver el reclamo del usuario en sede administrativa, dado que dicha facultad se deriva de lo dispuesto en el inciso q) del artículo 6° del Decreto N° 1.185/90 y sus modificatorios, Resolución CNC N° 839/2012, en cuanto faculta a este Ente a resolver en instancia administrativa las denuncias que fueran planteadas por los usuarios.

Que tal precepto normativo lleva implícita la obligación de la empresa de cumplir con las imposiciones que este Organismo le formule a través de la resolución del reclamo en cuestión

Que siendo que la NOTCNCDESALTA N° 955/2013 ha sido emitida en forma clara y justificada por un funcionario de esta Autoridad de Control, la empresa poseía la obligación de cumplir con la decisión notificada, conducta que no adoptó, incumpliendo con dicha resolución.

Que por lo expuesto, corresponde continuar con su reproche.

Que la infracción al incumplimiento de lo dispuesto por este Organismo, mediante la NOTCNCDESALTA N° 955/2013, no se encuentra contemplada en su gravedad por la normativa vigente, por lo que debe estarse a lo dispuesto por el Decreto N° 1.185/90; y en virtud de las circunstancias del caso, debe considerarse una falta gravísima.

Que ello así, corresponde sancionar a la empresa con una multa equivalente en pesos a CUATROCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (400.000 U.T.) por incumplimiento a lo dispuesto por la Delegación Provincial interviniente.

Que por último, debe realizarse la correspondiente intimación a la empresa TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA.

Que, al respecto, cabe indicar que el apartado j) del artículo 38 del Decreto N° 1.185/90 y sus modificatorios facultan 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 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 CIEN MIL UNIDADES DE TASACIÓN (100.000 U.T.) por el incumplimiento del artículo 15 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, aprobado mediante Resolución SC N° 10.059/99 vigente a la fecha de producidos los hechos considerados.

ARTÍCULO 2º.- 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 44 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, aprobado mediante Resolución SC N° 10.059/99 vigente a la fecha de producidos los hechos considerados.

ARTÍCULO 3º.- 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 lo dispuesto por la Delegación actuante, a través de la NOTCNCDESALTA N° 955/2013.

ARTÍCULO 4º.- INTIMAR a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA a que acredite ante este Organismo, dentro de los DIEZ (10) días hábiles de recibida la presente, haber cumplido con lo resuelto por la Delegación Provincial, a través de la NOTCNCDESALTA N° 955/2013.

ARTÍCULO 5º.- 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 4º, y hasta el efectivo cumplimiento de lo allí establecido.

ARTÍCULO 6º.- La DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN A USUARIOS Y DELEGACIONES deberá registrar en el legajo de antecedentes de la licenciataria, las sanciones dispuestas por los artículos 1º, 2º y 3º de la presente Resolución.

ARTÍCULO 7º.- Comuníquese, notifíquese y archívese.