



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

**Resolución**

**Número:**

**Referencia:** EXPENACOM 9247/2017, SANCIÓN

---

VISTO el Expediente N° 9.247/2017 del Registro de este ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES, y

CONSIDERANDO:

Que la señora Silvina Vanesa TUYA, titular de la línea N° (342) 489-8837 se presentó ante este Organismo reclamando a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA respecto a la solicitud de baja del servicio de Internet.

Que en su presentación inicial, la reclamante informó que en diciembre de 2011 solicitó la baja del servicio de internet y la empresa no le otorgó número de gestión, motivo por el cual le siguieron cobrado dicho servicio, cuestionando la factura de vencimiento 9 de abril de 2012; además habiendo realizado el reclamo correspondiente a la empresa, no obtuvo solución.

Que la Delegación actuante remitió requerimiento a la empresa para que esta presentara un informe fundado.

Que la prestataria presentó respuesta pero la misma hace referencia a una persona distinta a la reclamante.

Que en virtud de ello, la Delegación Provincial mediante NOTCNCDESTAFE N° 4.903/2012, notificada el 18 de mayo de 2012, intimó a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA a que efectúe la baja del servicio de Internet desde la fecha en que fue solicitada por la reclamante (diciembre de 2011) debiendo cancelar y/o reintegrar la totalidad de los conceptos facturados por el servicio de internet con posterioridad a dicha fecha.

Que la prestadora presentó nota informando que se ingresó reclamo sobre las facturas de vencimiento de fechas enero a septiembre de 2012 resolviéndose el mismo favorablemente, reflejándose dichos reintegros en próximas o subsiguientes facturaciones.

Que la reclamante hizo una nueva presentación en la cual manifestó que la prestadora no cumplió con la resolución dictada, facturándole el servicio de Internet en las facturas con vencimiento 8 de mayo y 7 de junio de 2012.

Que ante la falta de respuesta al requerimiento de informes cursado, la Delegación actuante mediante NOTCNCDESTAFE N° 7.085/2012 notificada con fecha 19 de julio de 2012, intimó a la prestataria a que refacture los vencimientos reclamados descontando la totalidad de los conceptos de Internet facturados en

los mismos.

Que la prestadora presentó nueva respuesta, reiterando los dichos vertidos en su anterior presentación.

Que así las cosas, mediante NOTCNCADP N° 363/2013, notificada el 28 de enero de 2013, se dio inicio al proceso sancionatorio contra TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA, imputándose el incumplimiento de lo dispuesto por la Delegación de Santa Fe mediante las NOTCNCDESTAFE N° 4.903/2012 y 7.085/2012.

Que la prestataria presentó su descargo a la imputación que se le cursara.

Que en primer lugar sostuvo que hace uso de su derecho de defensa en un todo de acuerdo con el procedimiento administrativo y régimen sancionatorio reglamentado con anterioridad al dictado de la Ley Argentina Digital (N° 27.078).

Que seguidamente, no obstante lo antes dicho, destacó que la aludida ley dispuso el dictado de un nuevo régimen sancionatorio y expresó su inquietud ante un eventual apartamiento del principio de legalidad en el procedimiento administrativo.

Que no obstante el reclamo del usuario versaba sobre el incumplimiento de la solicitud de baja del servicio de internet, la empresa señaló que realizó las operaciones técnicas necesarias para normalizar la prestación del servicio del usuario, así como también señaló que practicó el ajuste sobre el abono por los períodos pertinentes como lo dispone el 33 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, cumpliendo de esta forma con la normativa imperante, por lo que señaló que la imputación efectuada debía ser dejada sin efecto.

Que 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, señaló la imputada que resultaba ilegítima la pretensión del Organismo de imponer sanciones en la medida que el Estado Nacional no cumpla 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 catorce años.

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 resulta aplicable el principio "*exceptio non adimpleti contractus*", que permite 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, asimismo, adujo la empresa que el Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, sobre el cual se basa el proceso sancionatorio en curso, no ha sido ratificado en debida forma por lo que carece de validez en los términos del artículo 19 de la Ley de Procedimientos Administrativos N° 19.549.

Que, arribado a esta instancia corresponde hacer algunas consideraciones.

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 que: “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 N° 1.142/2003 y 1.185/90 y sus posteriores modificaciones.”

Que, a su vez, el aludido Decreto N° 267/2015, en su artículo 26, continúa sosteniendo 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 27.078, y en sus normas modificatorias y reglamentarias, incluidas las modificaciones establecidas en el presente, se entenderán referidas al ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES (ENACOM).”

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

Que en esta inteligencia, 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 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, al encontrarnos en presencia de reclamos de distintos usuarios de un servicio público. Que a ello cabe agregar, que eventualmente, la prestadora deberá ocurrir, por la vía que corresponda.

Que respecto al incumplimiento de lo ordenado por la Delegación Provincial mediante las NOTCNCDESTAFE N° 4.903/2012 y N° 7.085/2012, corresponde a este Organismo de Control 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, en cuanto faculta a esta Autoridad 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 del análisis de los actuados surge que TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA incumplió con lo ordenado por este Organismo, ya que si bien acreditó con la facturación que acompañó al descargo, que el servicio de internet fue dado de baja, cabe señalar que no acreditó haber realizado la cancelación y/o reintegro de los conceptos facturados con posterioridad a dicha solicitud de baja.

Que, en virtud de lo expuesto, corresponde continuar con el proceso sancionatorio contra TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA por incumplimiento de las disposiciones mencionadas, sin perjuicio de lo cual, debe adecuarse a la orden impartida.

Que el apartado j) del artículo 38 del Decreto N° 1.185/90 y sus modificatorios faculta a esta Autoridad a establecer una multa diaria a los licenciatarios con el fin de garantizar el cumplimiento de la resolución adoptada.

Que el incumplimiento a lo dispuesto por este Organismo mediante las NOTCNCDESTAFE N° 4.903/2012 y NOTCNCDESTAFE N° 7.085/2012, se califica como falta gravísima en virtud de las circunstancias

particulares del caso.

Que por lo expuesto, corresponde sancionar a la licenciataria con una multa en pesos equivalentes a CUATROCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (400.000 UT) por la infracción mencionada.

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 1°.- SANCIONAR a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA con una MULTA en pesos equivalente a CUATROCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (400.000 UT), por el incumplimiento de las NOTCNCDESTAFE N° 4.903/2012 y N° 7.085/2012, notificadas el 18 de mayo y 19 de julio del año 2012 respectivamente, conforme lo expuesto en los considerandos.

ARTÍCULO 2°.- INTIMAR a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA a que en el término de los DIEZ (10) días hábiles de notificada la presente, acredite respecto de la línea N° (342) 489-8837, de titularidad de la señora Silvina Vanesa TUYA, haber realizado la cancelación y/o reintegro de la totalidad de los conceptos facturados por el servicio de internet Arnet desde la fecha de solicitud de baja, es decir desde diciembre de 2011, hasta la fecha de efectiva baja del servicio.

ARTÍCULO 3°.- APLICAR a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA una MULTA diaria en pesos equivalente a SEIS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (6.000 UT) a partir del vencimiento del plazo indicado en el artículo 2°, y hasta el efectivo cumplimiento de lo allí establecido.

ARTÍCULO 4°.- 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 1° de la presente Resolución.

ARTÍCULO 5°.- Comuníquese, notifíquese y archívese.

