



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

### **Resolución**

**Número:**

**Referencia:** EXPENACOM 8878/2017, SANCIÓN

---

VISTO el Expediente N° 8.878/2017 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 Natalia Magdalena DOME, titular de la línea telefónica N° (342) 488-7845, se presentó ante la Delegación Santa Fe de este Organismo cuestionando a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA por el bloqueo del servicio de internet vinculado a su línea.

Que la denunciante hizo saber que había abonado atrasada en fecha 8 de agosto de 2012, la factura de vencimiento 6 de julio, en razón de la falta de recepción en su domicilio de la boleta de pago.

Que, agregó la señora DOME, que informó a la empresa de dicho pago; y que si bien la prestataria desbloqueó el servicio telefónico, no lo hizo así con el servicio de internet.

Que ante la requisitoria que se le cursara, la prestadora no brindó respuesta, vencido el plazo legal establecido.

Que atento a la falta de respuesta de la empresa al pedido de informe oportunamente cursado, este Ente la intimó, mediante la NOTCNCDESTAFE N° 10.426/2012, notificada el día 29 de octubre de 2012, a que acredite haber reparado y/o rehabilitado el servicio de internet en trato; y haber reintegrado un importe proporcional de abono por el periodo en que el servicio no fue brindado.

Que TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA no respondió al decisorio.

Que, así las cosas, mediante la NOTCNCADP N° 1.389/2014, notificada el día 18 de marzo de 2014, y su rectificatoria, NOTENACOMDESTAFE N° 3.759/17, se dio inicio al pertinente proceso sancionatorio, imputando a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA el incumplimiento del artículo 10, punto 1, inciso b) del Reglamento de Licencias para Servicios de Telecomunicaciones, aprobado como anexo I del Decreto N° 764/00; y de lo dispuesto por la Delegación interviniente, mediante la NOTCNCDESTAFE N° 10.426/2012.

Que la empresa no presentó su descargo, vencido el plazo legal dispuesto.

Que, llegada esta instancia, corresponde efectuar las siguientes apreciaciones.

Que el artículo 10, punto 1, inciso b) del Reglamento de Licencias para Servicios de Telecomunicaciones, aprobado como anexo I del Decreto N° 764/00, dispone en su parte pertinente, que la empresa debe suministrar toda otra información que esta Autoridad de Aplicación le solicite en forma general.

Que, sobre el particular, la jurisprudencia ha entendido que el deber de informar se apoya en la necesidad de posibilitar el eficaz funcionamiento del poder de policía que el Estado tiene sobre las licenciatarias. (CNacCom, Sala D, Autoplan Sevel S.A. s/ denuncia: Planchon, Osvaldo Rubén, 15 de febrero de 2000). Tal control se vería gravemente perturbado si quedase al arbitrio de las prestadoras sujetas a dicha fiscalización, el modo y tiempo de suministrar a la autoridad los antecedentes necesarios, a fin de que esas atribuciones sean puestas en ejercicio.

Que, en tal sentido, la Auditoría General de la Nación ha destacado la importancia del otorgamiento de información a este Organismo de Control, respecto de los reclamos que reciban de los usuarios, por parte de las empresas prestadoras de servicios de telecomunicaciones, a los fines de que este Ente cumpla con su deber de llevar a cabo una eficaz tarea fiscalizadora sin dilaciones que perjudiquen a la usuaria reclamante.

Que cabe resaltar, en los presentes actuados se verificó que la empresa no brindó respuesta en ninguna de las etapas procedimentales.

Que, por otra parte, se puede determinar que TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA no acreditó haber dado cumplimiento a lo ordenado por la Delegación actuante, mediante la NOTCNCDESTAFE N° 10.426/2012, desconociendo la decisión oportunamente emitida y notificada, dando por tierra con las atribuciones de este Ente.

Que corresponde a este ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES resolver el reclamo de la usuaria 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 lo faculta 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, de la compulsión del presente expediente se colige, que no existe documentación que demuestre el efectivo cumplimiento de lo dispuesto.

Que por todo lo expuesto, corresponde seguir con el proceso sancionatorio iniciado.

Que asimismo, deberá intimarse a la empresa a que efectúe las acreditaciones correspondientes al reclamo en cuestión.

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

Que el incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 10, punto 1, inciso b) del Reglamento de Licencias para Servicios de Telecomunicaciones, aprobado como anexo I del Decreto N° 764/00; y a lo ordenado por este Organismo, mediante NOTCNCDESTAFE N° 10.426/2012, se califican como infracciones gravísimas en virtud de las circunstancias del caso.

Que, por ello, y conforme criterio sustentado por este Ente, corresponde 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 cada una de las infracciones constatadas.

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 CUATROCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (400.000 U.T.) por el incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 10, punto 1, inciso b) del Reglamento de Licencias para Servicios de Telecomunicaciones, aprobado como anexo I del Decreto N° 764/00.

ARTÍCULO 2º.- SANCIONAR a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA con una MULTA en pesos equivalente a CUATROCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (400.000 U.T.) por el incumplimiento de lo dispuesto por este Organismo, mediante la NOTCNCDESTAFE N° 10.426/2012.

ARTÍCULO 3º.- INTIMAR a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA a que acredite ante este Organismo, con documentación pertinente, dentro de los DIEZ (10) días hábiles de recibida la presente, haber reparado y/o rehabilitado el servicio de internet vinculado a la línea telefónica N° (342) 488-7845, de titularidad de la señora Natalia Magdalena DOME; y haber reintegrado el abono proporcional por los días en que la usuaria se vio privada de utilizarlo, a saber, desde el día 8 de agosto de 2012 hasta la fecha de su efectiva reparación.

ARTÍCULO 4º.- 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 3º, y hasta el efectivo cumplimiento de lo allí establecido.

ARTÍCULO 5º.- La DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN A USUARIOS Y DELEGACIONES deberá registrar en el legajo de antecedentes de la licenciataria, las sanciones dispuestas en los artículos 1º y 2º de la presente Resolución.

ARTÍCULO 6º.- Comuníquese, notifíquese y archívese.