



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

**Resolución**

**Número:**

**Referencia:** EX-2017-29756276-APN-SDYME#ENACOM, SANCIÓN

---

VISTO el EX-2017-29756276-APN-SDYME#ENACOM, el IF-2017-32107554-APN-SDAU#ENACOM, 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 Claudia Patricia SANDOVAL, D.N.I. N° 26.093.217, titular del servicio telefónico N° (011) 4271-3162, formuló reclamo ante este Organismo por la demora en el cambio de domicilio de su línea, solicitado oportunamente a TELEFÓNICA DE ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA.

Que la reclamante indicó en su presentación inicial que el día 15 de enero de 2015 solicitó a TELEFÓNICA DE ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA el cambio de domicilio de su línea al domicilio sito en la calle Simón Bolívar 5955 entre las calles El Hornero y el Cardenal, Almirante Brown, provincia de Buenos Aires, sin que la empresa llevara a cabo el pedido.

Que requerida la intervención de la licenciataria, esta respondió que el pedido de cambio de domicilio de la línea en cuestión fue anulado, teniendo en cuenta lo informado por el sector técnico, por cambio de producto por tecnología.

Que la empresa también informó que el 9 de mayo de 2015 la señora SANDOVAL solicitó la baja de su línea telefónica, no obstante, con posterioridad registró una nueva solicitud de alta, derivando el tema al área correspondiente.

Que, a través de la Nota del Centro de Atención al Usuario N° 980.898/16, se intimó a la prestadora a que proceda a realizar el cambio de domicilio de la línea al domicilio sito en la calle Simón Bolívar 5955 entre las calles El Hornero y el Cardenal, Almirante Brown, provincia de Buenos Aires.

Que la prestataria respondió que estaban trabajando en la gestión del pedido y que realizó un contacto telefónico con la usuaria, la cual había aceptado la instalación de una línea inalámbrica.

Que, mediante NOTENACOMCAU N° 674/16, se dio inicio al proceso sancionatorio contra TELEFÓNICA DE ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA, por el incumplimiento del artículo 4, punto 1, punto 7, inciso b), del Reglamento de Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución SC N° 5/2013.

Que, haciendo uso de su derecho de defensa, TELEFÓNICA DE ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA presentó el descargo correspondiente.

Que expresó que continuar con la imputación contra la empresa significaba la desatención a la verdad jurídica objetivamente comprobada y vulneraría la exigencia del adecuado servicio de la justicia.

Que por último, para el hipotético caso en que esta Autoridad persistiera en su atribución de los incumplimientos, solicitó que fuera aplicada la eximente prevista en el punto 13.10.3.3. inciso b) del anexo I del Decreto N° 62/90.

Que corresponde efectuar las siguientes observaciones.

Que el artículo 4, punto 1, punto 7, inciso b) del Reglamento de Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución SC N° 5/2013, establece que ninguna solicitud de instalación o cambio de domicilio podrá tener un tiempo de espera mayor a DIEZ (10) días hábiles; y agrega que en los casos en que se exceda el Tiempo Máximo de Instalación la demora no podrá superar los VEINTE (20) días hábiles.

Que en consecuencia, siendo que la solicitud de traslado de la línea telefónica por la señora SANDOVAL tuvo lugar el 15 de enero de 2015 y que la empresa no acreditó su instalación, los plazos se vieron ampliamente vencidos.

Que así las cosas, corresponde continuar con el proceso sancionatorio iniciado e intimar a la prestadora 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 NACIONAL DE COMUNICACIONES a establecer una multa diaria a los licenciatarios con el fin de garantizar el cumplimiento de la resolución adoptada.

Que al respecto es dable señalar que la finalidad de la normativa mencionada en el párrafo que antecede es compeler al cumplimiento de lo dispuesto por este Organismo, a los fines de salvaguardar los derechos de los usuarios, debido a la falta de cumplimiento en tiempo y forma a sus obligaciones, por parte de las empresas prestatarias.

Que el incumplimiento del artículo 4, punto 1, punto 7, inciso b) del Reglamento de Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución SC N° 5/13, se encuentra tipificado como falta grave en el artículo 12.1.2, inciso d), de dicho ordenamiento.

Que, en virtud de lo expuesto y conforme criterio sustentado por este Organismo, corresponde aplicar a la prestataria una multa equivalente en pesos a CUATROCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (400.000 U.T.) por el incumplimiento indicado.

Que mediante el Acta de Directorio N° 1 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 TELEFÓNICA DE ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA con una MULTA equivalente en pesos a CUATROCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (400.000 U.T.) por el incumplimiento del artículo 4, punto 1, punto 7, inciso b), del Reglamento de Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución SC N° 5/2013.

ARTÍCULO 2º.- INTIMAR a TELEFÓNICA DE ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA a que, dentro del plazo de DIEZ (10) días hábiles de notificada la presente, acredite haber instalado un servicio telefónico con tecnología que respete los estándares de calidad establecidos en la normativa vigente para la prestación del servicio básico telefónico, garantizando la regularidad y continuidad de los mismos, solicitado por la señora Claudia Patricia SANDOVAL, D.N.I. N° 26.093.217, en el domicilio sito en la calle Simón Bolívar 5955 entre las calles El Hornero y el Cardenal, Almirante Brown, provincia de Buenos Aires y haber refacturado todos los vencimientos desde la solicitud hasta la efectiva instalación.

ARTÍCULO 3º.- APLICAR a TELEFÓNICA DE 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 en el artículo 1º de la presente Resolución.

ARTÍCULO 5º.- Comuníquese, notifíquese y archívese.

