



**República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional**  
2017 - Año de las Energías Renovables

**Resolución**

**Número:**

**Referencia:** EXPENACOM 2920/2016

---

VISTO el Expediente N° 2.920/2016 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 en el ámbito del MINISTERIO DE COMUNICACIONES, el ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES, organismo autárquico y descentralizado, como Autoridad de Aplicación de las leyes N° 27.078 y 26.522, sus normas modificatorias y reglamentarias, asumiendo las funciones y competencias de la ex AUTORIDAD FEDERAL DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES y la ex AUTORIDAD FEDERAL DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL .

Que el señor ROSALES Pedro Nolasco, titular de la línea telefónica N° (380) 4452275, se presentó ante este Organismo, denunciando la errónea facturación de vencimientos por servicios que nunca solicitó, por parte de TELECOM ARGENTINA S.A.

Que ante la requisitoria que le cursara este Organismo, la prestadora brindó respuesta en la cual manifestó que con fecha 8 de octubre de 2014 había sido dado de alta el producto de internet, dándose de baja el mismo, en fecha 10 de diciembre de 2014, habiendo efectuado los reintegros pertinentes.

Que este Organismo, intimó a TELECOM ARGENTINA S.A., mediante NOTCNCDELRIOJA N° 237/2015 a refacturar los vencimientos diciembre del 2014 y enero de 2015 emitidos para el servicio en trato, eliminando todo concepto facturado por Servicios de Internet y Multimedia, Productos y Servicios ARNET, absteniéndose del cobro de los mismos a futuro, y de encontrarse alguno de ellos impago remitir la nueva factura al domicilio del usuario para ser abonada.

Que mediante NOTAFTICADP N° 227/15, de fecha 23 de noviembre de 2015, se dio inicio al proceso sancionatorio, imputando a TELECOM ARGENTINA S.A. el incumplimiento al artículo 5° del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, aprobado como Anexo I de la Resolución SC N° 10059/99, y de lo dispuesto por este Organismo mediante la NOTCNCDELRIOJA N° 237/15.

Que la empresa formuló el descargo correspondiente para la imputación en su contra.

Que al respecto alegó que no podía válidamente sostenerse que una supuesta infracción del servicio básico telefónico por si misma produzca daño y menos aún irreparable y más aún si se tomara en cuenta la tendencia social hacia el uso de la telefonía móvil.

Que caso contrario, expresó que sería violatorio de la garantía del debido proceso adjetivo contenida en el artículo 1° inciso f) de la Ley de Procedimientos Administrativos.

Que por otra parte, 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, por último, 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 así las cosas, corresponde efectuar las siguientes apreciaciones.

Que el artículo 5° estipula que el cliente tiene derecho a ser tratado por los prestadores con cortesía, corrección y diligencia, y a obtener una respuesta adecuada y oportuna a su requerimiento.

Que teniendo en cuenta lo denunciado por el señor ROSALES, es dable destacar que el obrar de la licenciataria, respecto a la facturación indebida, no encuentra asidero en la normativa vigente, lo que conllevó claros inconvenientes al reclamante por cuestiones únicamente reprochables a la empresa.

Que a su vez cabe destacar que lo expuesto precedentemente, aunque más no sea por un error involuntario, es pasible de reproche toda vez que esa prestadora no actuó con la debida diligencia que el caso merecía, por lo que se verifica un manifiesto incumplimiento a lo preceptuado en el artículo 5° del RGCSBT.

Que asimismo es dable señalar que de la valoración de la información y documentación obrante en las presentes no surge que la prestadora haya remitido constancias que acrediten el cumplimiento a las medidas ordenadas en la nota registrada bajo NOTCNCDELRIOJA N° 237/15 del 11 de mayo de 2015, ajustando su accionar de acuerdo a lo intimado.

Que en consecuencia, corresponde continuar con el proceso sancionatorio iniciado por el incumplimiento del artículo 5° del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, aprobado por Resolución SC N° 10059/99 y de lo dispuesto por este Organismo por NOTCNCDELRIOJA N° 237/2015.

Que cabe intimar a TELECOM ARGENTINA S.A. a que acredite haber refacturado los vencimientos diciembre del 2014 y enero de 2015 emitidos para el servicio en trato, eliminando todo concepto facturado por Servicios de Internet y Multimedia, Productos y Servicios ARNET, absteniéndose del cobro de los mismos a futuro, y de encontrarse alguno de ellos impago remitir la nueva factura al domicilio del usuario para ser abonada.

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 el incumplimiento del artículo 5° está tipificado como falta grave por el artículo 6° inciso c) del Régimen Sancionatorio para los Prestadores del Servicio Telefónico, aprobado como Anexo II de la Resolución SC N° 10059/99.

Que el incumplimiento a lo dispuesto en la NOTCNCDELRIOJA N° 237/15 se califica como gravísimo en virtud de las circunstancias del caso.

Que finalmente cabe tener presente que mediante Acta de Directorio N° 1 del ENACOM de fecha 5 de enero de 2016 se delegó en su Presidente 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 la presente medida se dicta en ejercicio de las atribuciones conferidas por el Decreto N° 267/2015 y el Acta de Directorio N° 1 de fecha 5 de enero de 2016 del ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES.

Por ello,

EL PRESIDENTE DEL ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES

RESUELVE:

ARTICULO 1º - SANCIONAR a TELECOM ARGENTINA S.A. con una MULTA equivalente en pesos a CIEN MIL UNIDADES DE TASACIÓN (100.000 UT) por incumplimiento del artículo 5º del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, aprobado mediante Resolución SC Nº 10059/99.

ARTICULO 2º - SANCIONAR a TELECOM ARGENTINA S.A. con una MULTA equivalente en pesos a CUATROCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (400.000 UT) por el incumplimiento de lo ordenado en la NOTCNCDELRIOJA Nº 237/15, notificada el 11 de mayo de 2015.

ARTICULO 3º.- INTIMAR a TELECOM ARGENTINA S.A. a que acredite ante este Organismo dentro de los DIEZ (10) días hábiles de recibida la presente, haber refacturado los vencimientos diciembre del 2014 y enero de 2015 emitidos para el servicio Nº (380) 4452275, eliminando todo concepto facturado por Servicios de Internet y Multimedia, Productos y Servicios ARNET, absteniéndose del cobro de los mismos a futuro, y de encontrarse alguno de ellos impago remitir la nueva factura al domicilio del usuario para ser abonada.

ARTICULO 4º.- APLICAR a TELECOM ARGENTINA S.A. una MULTA diaria en pesos equivalente a SEIS MIL UNIDADES DE TASACION (6.000 UT) a partir del vencimiento del plazo indicado en el artículo 3º y hasta el efectivo cumplimiento de lo allí establecido.

ARTICULO 5º - La Dirección Nacional de Atención a Usuarios y Delegaciones deberá registrar en el legajo de antecedentes de la licenciataria la sanción dispuesta por los artículos 1º y 2º de la presente Resolución.

ARTICULO 6º - Regístrese, comuníquese y archívese.