



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

**Resolución**

**Número:**

**Referencia:** EXPENACOM 2892/2016

---

VISTO el Expediente N° 2.892/2016 del Registro del 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 TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES y la ex AUTORIDAD FEDERAL DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL.

Que el señor BRES Carlos Alberto, se presentó oportunamente ante este Organismo, siendo titular de la línea telefónica N° (02964) 426220, cuestionando la demora en reparar su servicio, por parte de TELEFÓNICA DE ARGENTINA S.A.

Que el denunciante hizo saber en su presentación original que su línea telefónica y el servicio de internet presentaban averías desde el 8 de abril de 2015, razón por la cual había reclamado ante la mencionada empresa sin obtener solución alguna.

Que ante la requisitoria que este Organismo le cursara, la prestadora brindó respuesta detallando los reclamos ingresados y reintegros efectuados por las averías presentadas en la línea.

Que en consecuencia, este Organismo, mediante la NOTAFICDETDDFGO N° 226/2015 intimó a TELEFÓNICA DE ARGENTINA S.A. a acreditar el correcto funcionamiento del servicio de internet y la realización de la devolución correspondiente por los días sin servicio telefónico y de internet conforme a lo establecido por el artículo 33 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, por la totalidad de los días que la línea no registrara comunicaciones.

Que de la documentación obrante se desprende un nuevo informe de la prestadora, haciendo saber sobre los períodos de averías registradas en el servicio y reintegros efectuados.

Que así las cosas, mediante NOTAFICDINAU N° 199/2015, notificada el 25 de noviembre de 2015, se dio inicio al proceso sancionatorio, imputando a TELEFÓNICA DE ARGENTINA S.A. el incumplimiento del artículo 31 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, ya que no efectuó la reparación del servicio en el plazo estipulado en el mismo y el reintegro correspondiente a los días sin servicio como así también de lo dispuesto por este Organismo, mediante NOTAFICDETDFGO N° 226/2015 de fecha 27 de julio de 2015.

Que la prestadora presentó su descargo sobre la imputación efectuada al incumplimiento de los citados artículos del Reglamento general de Clientes del Servicio Básico Telefónico.

Que en el mismo manifestó que había procedido a efectuar los reintegros correspondientes por los períodos de averías registradas y notas de crédito emitidas.

Que señaló que, a su entender, el proceso sancionatorio iniciado debía ser dejado sin efecto ya que el servicio había sido reparado y oportunamente había cumplido con la intimación cursada.

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 62/90, receptada además por el artículo 15 inciso b) del Anexo II de la Resolución SC N° 10.059/99.

Que requerida la intervención de la Dirección Nacional de Control y Fiscalización mediante su informe DINACYF AEF N° 131/2016 determinó que la empresa acreditó la realización de los reintegros correctamente.

Que corresponde efectuar ciertas apreciaciones.

Que, en primer lugar, con relación a la imputación por incumplimiento de lo dispuesto oportunamente por este Organismo, cabe destacar que la prestadora acreditó haber dado cumplimiento a lo ordenado oportunamente.

Que, en consecuencia corresponde dejar sin efecto la imputación referida, por incumplimiento de lo dispuesto por el Organismo.

Que la imputación del mencionado artículo 31, se originó en que la prestadora no reparó el servicio en el plazo de TRES (3) días hábiles previsto por dicha norma. En efecto, de la documental obrante surge que el señor BRES, comenzó a efectuar sus reclamos por la falta de servicio el día 8 de abril de 2015 el cual fue reparado recién el 26 de junio de 2015.

Que en relación a la eximición de sanción planteada por la empresa no resulta aplicable en las presentes actuaciones, atento a que en la presente denuncia este Organismo en su oportunidad cursó intimación previa a TELEFÓNICA ARGENTINA S.A. tendiente a obtener la reparación de la línea en cuestión.

Que la privación de un servicio público, como es el servicio básico telefónico, constituye un perjuicio imposible de subsanar. En el presente caso, dicha privación aconteció durante un prolongado período de tiempo, excesivamente superior al que otorga la norma.

Que al tratarse de un servicio público el que debía ser provisto, el daño que genera es irreparable.

Que en consecuencia, no resulta aplicable la eximición establecida en el Punto 13.10.3.3. inciso b) del Anexo I del Decreto N° 62/90, receptada a su vez por el artículo 15 inciso b) del Anexo II de la Resolución SC N° 10.059/99.

Que tampoco debe receptarse dicha solicitud ya que las infracciones tienen carácter formal, bastando con la materialización de los hechos por la licenciataria o de las personas por quienes ella debe responder (Cámara Federal Contencioso-administrativo, Sala III, Diciembre 15-1994).

Que las infracciones formales no requieren la producción de ningún resultado o evento extraño a la acción misma del sujeto para su configuración, son los ilícitos denominados de "pura acción u omisión". Su apreciación es objetiva. Se configura por la simple omisión, que basta, por sí misma, para violar las normas (Cámara Federal Contencioso-administrativo, Sala II, 8-3-05 in re "Empresa TAS S.R.L. c. Comisión Nacional Regulación del Transporte").

Que asimismo, se menciona 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 31 no se encuentra contemplado en su gravedad por la normativa vigente, por lo que debe estarse a lo dispuesto por el artículo 8º del Régimen Sancionatorio para los Prestadores del Servicio Básico Telefónico, aprobado como Anexo II de la Resolución SC N° 10059/99.

Que en virtud de las circunstancias del caso esa falta se califica como gravísima.

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:

ARTÍCULO 1º - SANCIONAR a TELEFÓNICA DE ARGENTINA S.A. con una MULTA equivalente en pesos a CUATROCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (400.000 UT) por el incumplimiento del artículo 31 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, aprobado como Anexo I de la Resolución SC N° 10059/99.

ARTÍCULO 2º - 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 1º de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3º - Regístrese, comuníquese y archívese.