



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

**Resolución**

**Número:**

**Referencia:** EXPENACOM 3844/2016

---

VISTO el Expediente N° 3.844/2016 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 TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES y la ex AUTORIDAD FEDERAL DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL.

Que la señora Patricia Olga HERRERA, titular de la línea telefónica N° (3543) 48-7002, se presentó ante la Delegación Córdoba de este Organismo cuestionando que se encontraba sin servicio de telefonía e internet desde el 19 de diciembre de 2012, el cual es brindado por TELECOM ARGENTINA S.A.

Que ante la falta de respuesta de la empresa al requerimiento de informe cursado, el Sr. Delegado de Córdoba resolvió mediante NOTCNCDECORDO N° 6046/2013, notificada el 10 de junio de 2013, intimar a la prestadora a reparar el servicio telefónico y de internet, reintegrar los días por servicio no prestado, conforme a lo dispuesto por el artículo 33 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico y los abonos correspondientes al servicio de internet.

Que así las cosas, mediante NOTCNCDECORDO N° 11338/2013 –notificada el 19 de diciembre de 2013- se dio inicio a un proceso sancionatorio, imputando a TELECOM ARGENTINA S.A. el incumplimiento de los artículos 31, 33 y 37 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, aprobado como Anexo I de la Resolución SC N° 10059/99.

Que en el mismo acto se la intimó a que en el plazo de DIEZ (10) días hábiles acreditara haber llevado a cabo lo dispuesto por la Delegación de Córdoba mediante la NOTCNCDECORDO N° 6046/2013.

Que transcurrido el plazo legal fijado, la prestadora no presentó descargo a la imputación cursada.

Que llegado a este punto, corresponde efectuar las siguientes apreciaciones.

Que, la imputación del artículo 31 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico se originó en que la empresa no reparó el servicio en el plazo de TRES (3) días hábiles previsto por dicha norma.

Que conforme a lo indicado por la denunciante comenzó a efectuar sus reclamos por falta de servicio el día 19 de diciembre de 2012 y la prestadora no acreditó con la documentación respaldatoria haber solucionado definitivamente el inconveniente.

Que por otra parte, el artículo 33 estipula que, en caso que el servicio sufra una interrupción superior a TRES (3) días hábiles, la licenciataria deberá abonar a su cliente un importe equivalente al doble del valor del abono correspondiente a los días sin

servicio, debiendo acreditar el importe correspondiente en la siguiente o subsiguiente factura, indicando los días que duró la interrupción.

Que en el presente la empresa no demostró haber dado cumplimiento en el citado artículo.

Que, cabe señalar que la omisión de la prestadora de acreditar la fecha de reparación del servicio no la exime de demostrar la realización de los reintegros establecidos en la citada norma.

Que en cuanto a la imputación efectuada con motivo del incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 37 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico aprobado por Resolución SC N° 10059/99, cabe recordar que dicha norma establece la obligación en cabeza de las prestadoras de suministrar a este Organismo toda la información que posean sobre el reclamo del cliente que origina el requerimiento.

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 sociedades de ahorro y crédito para fines determinados. Tal control se vería gravemente perturbado si quedase al arbitrio de los entes objeto de fiscalización el modo y tiempo de suministrar a la autoridad los antecedentes necesarios a fin de que esas atribuciones sean puestas en ejercicio... El deber de informar tiende, precisamente, a posibilitar la investigación de tal conducta, de tal modo que la infracción es formal y sanciona todo acto u omisión que perturbe el ejercicio del poder de policía" (CNCCom. Sala B, ASORTE S.A. s/DENUNCIA SRA. MÁXIMA MARTÍN DE BARCUDI S/DENUNCIA" 31 DE JULIO DE 1989).

Que en este lineamiento, conviene recordar que es deber de la Administración la búsqueda de la verdad objetiva material, incumbiéndole asimismo el dirigir el procedimiento y ordenar que se practiquen todas las diligencias que sean convenientes, y, a fin de obtener las pruebas, la averiguación de los hechos correspondientes, tiene derecho a requerir los informes de oficio, todo ello para el esclarecimiento de la verdad y la justa resolución de la cuestión planteada.

Que la prestadora se encontraba obligada a brindar la información requerida en tiempo y forma, advirtiéndose que no brindó respuesta al requerimiento cursado por la Delegación actuante.

Que si bien el párrafo segundo de la norma en cuestión habilita a este Organismo, ante la falta de respuesta del prestador, a resolver el reclamo del usuario con los elementos obrantes en las actuaciones, lo cierto es que dicha facultad es independiente de la obligación que pesa sobre las licenciatarias de brindar la información solicitada.

Que el incumplimiento del mencionado artículo constituye una infracción de carácter formal en los términos del artículo 12 del Anexo II del Régimen Sancionatorio para los Prestadores del Servicio Básico Telefónico, aprobado por la Resolución SC N° 10059/99, las cuales se configuran con independencia del elemento subjetivo que pueda encontrarse presente en el titular de la licencia o permiso que la comete. En efecto, en los distintos supuestos contenidos en el expediente de referencia se advierte, e incluso es admitido por la propia prestataria, el incumplimiento a la obligación de brindar la información requerida por este Organismo.

Que en tal sentido, se ha sostenido "que las infracciones tienen carácter formal, bastando con la materialización de los hechos por la licenciataria o de las personas por quienes ella deba responder" (Cámara Federal en lo Contencioso Administrativo, Sala III, diciembre 15-1994).

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 la privación de un servicio público, como es el servicio básico telefónico, constituye un perjuicio imposible de subsanar. En los presentes casos, dicha privación aconteció durante un prolongado período de tiempo, excesivamente superior al que otorga la norma. De ello, que no corresponde aplicar lo dispuesto en el punto 13.10.3.3.b) del Anexo I del Decreto N° 62/90.

Que el Régimen Sancionatorio para los Prestadores del Servicio Básico Telefónico prevé la sanción ante el incumplimiento de la reparación del servicio en el plazo de TRES (3) días, siendo potestad de esta Autoridad en base al artículo 2 del Anexo II de la Resolución SC N° 10059/99 del citado Régimen, evaluar en forma fundada con la documentación obrante en autos, la graduación de la sanción a aplicar en cada una de las denuncias que integran el expediente.

Que asimismo, la propia Constitución Nacional prevé en su artículo 42 que las autoridades proveerán a la protección respecto a la calidad y eficiencia de los servicios públicos, por cuanto resultan ser servicios esenciales para la calidad y dignidad del desarrollo de la vida de la comunidad. En consecuencia, la empresa no se puede desobligar frente al derecho que tiene el usuario a que se le preste el servicio con "calidad y eficiencia".

Que los caracteres esenciales del servicio público son continuidad, regularidad, uniformidad, generalidad y obligatoriedad. Al referirse a la continuidad se señala que con ella se quiere significar que la prestación respectiva no debe ser interrumpida, ya que ella contribuye a la eficacia del servicio que debe ser, siempre oportuno, siendo notorio el incremento desmedido de las denuncias por averías originadas en la falta de reparación en el plazo por parte de TELECOM ARGENTINA S.A., conforme lo expresado ut-supra.

Que en ese marco, se puede afirmar que quien presta un servicio público -con mayor razón si tal servicio es esencial- no debe realizar acto alguno que pueda comprometer la prestación continua y regular del servicio; si ocurre una interrupción, la prestadora está obligada a realizar todo aquello que tienda al restablecimiento inmediato del servicio; no hacerlo implicará incurrir en una falta gravísima (Wayar, Ernesto C. - JA 2006-IV-142 - SJA 1/11/2006 - C. Nac. Civ. y Com. Fed., en pleno, 8/6/2005 - Barrera, Sergio J. v. Edesur S.A).

Que por todo lo expuesto debe continuarse con el proceso sancionatorio iniciado por incumplimiento de los artículos 31, 33 y 37 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, ya que no fue justificada la demora en arbitrar los medios necesarios a fin de reparar la línea en trato, demora que jugó en detrimento de la usuaria, quien se vio privada del servicio de telefonía, como tampoco han sido acreditados los reintegros por servicio no prestado, ni procedió a dar respuesta al requerimiento efectuado en el plazo establecido.

Que al propio tiempo, en virtud de los incumplimientos detectados corresponde debe realizarse la correspondiente intimación a la empresa.

Que el apartado j) del artículo 38 del Decreto N° 1185/90 y sus modificatorios faculta a esta Autoridad de Control a establecer una multa diaria a los licenciatarios con el fin de garantizar el cumplimiento de la resolución adoptada.

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 8° 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 la infracción al citado artículo 33 se califica como falta grave por el artículo 6° inciso b) del Régimen Sancionatorio para los Prestadores del Servicio Básico Telefónico, aprobado como Anexo II de la Resolución SC N° 10059/99.

Que la infracción del artículo 37 no se encuentra contemplado en su gravedad por la normativa vigente, por lo que debe estarse a lo dispuesto por el artículo 8° del Régimen Sancionatorio para los Prestadores del Servicio Básico Telefónico, aprobado mediante 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:

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

ARTICULO 2° - SANCIONAR A TELECOM ARGENTINA S.A. con una MULTA en pesos equivalente a CIEN MIL UNIDADES DE TASACIÓN (100.000 UT) por el incumplimiento del artículo 33 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico,

aprobado como Anexo I a la Resolución SC N° 10059/99.

ARTÍCULO 3° - SANCIONAR a TELECOM ARGENTINA S.A. con una MULTA en pesos equivalente a CUATROCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (400.000 UT) por el incumplimiento del artículo 37 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, aprobado por Resolución SC N° 10059/99.

ARTÍCULO 4° - INTIMAR a TELECOM ARGENTINA S.A. a que acredite ante este Organismo, dentro de los DIEZ (10) días hábiles de recibida la presente haber efectuado la reparación del servicio telefónico y de internet, reintegrar los días por servicio no prestado, conforme a lo dispuesto por el artículo 33 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico y los abonos correspondientes al servicio de internet.

ARTÍCULO 5° - 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 4° y hasta el efectivo cumplimiento de lo allí establecido

ARTICULO 6° - 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 1°, 2° y 3° de la presente Resolución.

ARTICULO 7° - Regístrese, comuníquese y archívese.