



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

**Resolución**

**Número:**

**Referencia:** EXPENACOM 6098/2017, SANCION

---

VISTO el Expediente N° 6.098/2017 del Registro del 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 Mariana Daniela MONZÓN, titular del servicio telefónico N° (0342) 455-0168, se presentó ante este Organismo cuestionando averías en el servicio básico telefónico desde el 16 de febrero de 2016, por parte de TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA.

Que la Delegación actuante cursó el correspondiente requerimiento a fin de que la empresa remitiera un informe fundado.

Que ante la falta de respuesta por parte de la licenciataria, la Delegación Provincial a través de NOTENACOMDESTAFE N° 7.348/2016, resolvió intimar a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA a que proceda a reparar el servicio telefónico. Asimismo, la intimó a proceder al reintegro de los días sin servicio de acuerdo al artículo 33 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, más los cargos fijos y/o servicios adicionales.

Que la empresa contestó que la avería fue reparada y que generará un crédito de PESOS TRESCIENTOS VEINTINUEVE CON 25/100 (\$329,25) por el período del 16 de febrero de 2016 al 16 de mayo de 2016.

Que la Delegación Santa Fe intimó a la licenciataria a que acreditara la reparación de la avería y los reintegros acreditados.

Que la licenciataria informó que el período de avería abarcó desde el 16 de febrero de 2016 al 31 de julio de 2017 y que acreditó con listado de llamadas la reparación efectuada y los reintegros realizados.

Que así las cosas, este Organismo, mediante NOTENACOMDESTAFE N° 14.118/2016, notificada el día 29 de diciembre de 2016, dio inicio oportunamente al proceso sancionatorio pertinente, imputando a

TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA el incumplimiento del artículo 31 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, aprobado como Anexo I de la Resolución SC N° 10.059/99.

Que de los elementos obrantes surge que la empresa acreditó un importe inferior que el arribado por este Organismo, restando reintegrar de acuerdo al artículo 33 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico el importe de PESOS UN MIL QUINIENTOS SESENTA (\$ 1.560).

Que TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA presentó descargo.

Que manifestó que ha solucionado los inconvenientes con respecto a la prestación del servicio, y que realizó los ajustes pertinentes, por lo que considera que se debe dejar sin efecto la imputación en su contra.

Que en primer lugar, la licenciataria sostuvo que contemplando que la Ley Argentina Digital (N° 27.078) dispuso el dictado de un nuevo régimen sancionatorio y el mismo no ha sido dictado desde la promulgación de aquella, este Organismo -a su entender- estaría prescindiendo en el caso de norma que habilite a iniciar un procedimiento sancionatorio contra la denunciada, en violación del principio de legalidad.

Que, señaló la imputada que resulta ilegítima la pretensión de la Autoridad 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 encuentra 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, siguió señalando la imputada que resultan aplicables las disposiciones contenidas en el entonces artículo 1.201 del Código Civil que permiten a una de las partes no cumplir la obligación a su cargo hasta tanto su co - contratante satisfaga también la prestación a que se ha comprometido.

Que llegado a este punto, corresponde realizar ciertas apreciaciones;

Que la Ley 27.078, en su Artículo 79, deja asentado el principio de continuidad funcional de las instituciones y de los actos administrativos, al estipular que: “La Autoridad Federal de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones creada por la presente ley será continuadora, a todos los fines y de conformidad con lo fijado en la presente ley, de la Secretaría de Comunicaciones y de la Comisión Nacional de Comunicaciones creada por los decretos 1.142/2003 y 1.185/90 y sus posteriores modificaciones.”

Que, a su vez, el aludido Decreto N° 267/2015, en su Artículo 26, continúa sosteniendo dicho principio al establecer: “El ENACOM es continuador, a todos los efectos legales, de la AUTORIDAD FEDERAL DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL y de la AUTORIDAD FEDERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES. Toda mención a la AUTORIDAD DE APLICACIÓN, a la AUTORIDAD FEDERAL DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL y a la AUTORIDAD FEDERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES que exista en las Leyes N° 26.522 y 27.078, y en sus normas modificatorias y reglamentarias, incluidas las modificaciones establecidas en el presente, se entenderán referidas al ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES (ENACOM)”.

Que, asimismo, los actos de alcance general como el que aquí se trata cuentan con vocación de permanencia.

Que en esta inteligencia, resulta menester destacar la plena vigencia que continúa teniendo el régimen

sancionatorio contenido en el Decreto N° 1.185/90, motivo por el cual no se encuentra violentado el principio de legalidad en modo alguno, lo que consecuentemente lleva a tener que desestimar las manifestaciones vertidas por la prestataria en este sentido.

Que deben rechazarse los argumentos expresados por TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA referidos; a la falta de recomposición de la ecuación económico financiera, régimen tarifario y cartas de entendimiento, y falta de ratificación del Reglamento aplicado, puesto que no es este el ámbito adecuado para su planteo y tratamiento, al encontrarnos en presencia de reclamos de distintos usuarios de un servicio público. Que a ello cabe agregar, que eventualmente, la prestadora deberá ocurrir, por la vía que corresponda.

Que con relación a la imputación por incumplimiento del artículo 31 del citado Reglamento corresponde destacar que el mismo establece que el reclamo que se realice mediante el servicio de reparaciones 114, por interrupción o deficiencias en el servicio, deberá ser reparado dentro de los TRES (3) días hábiles.

Que surge de las constancias obrantes en el expediente que la licenciataria no cumplió con la reparación del servicio citado en el plazo estipulado en el artículo que se le imputara.

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 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 SOCIEDAD ANÓNIMA, conforme lo expresado ut-supra.

Que por todo lo expuesto, corresponde continuar con el proceso sancionatorio iniciado contra TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA

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° 10.059/99.

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

Que en tal sentido, por el incumplimiento del artículo 31 corresponde sancionar a la empresa con una multa equivalente en pesos a CUATROCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (400.000 UT), por la línea cuya afectación se verificó en el presente.

Que de las presentaciones actuaciones surge que la empresa no ha cumplido con la intimación con respecto a la acreditación del reintegro por los días sin servicio.

Que el artículo 11 del Anexo II a la Resolución SC N° 10.059/99 faculta a este Organismo a establecer multas diarias a los licenciatarios mientras persistan en el incumplimiento de sus obligaciones.

Que en consecuencia, debe realizarse la correspondiente intimación a la empresa TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA.

Que por todo lo expuesto, deberá intimarse a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA a acreditar el reintegro por el importe de PESOS UN MIL QUINIENTOS SESENTA (\$ 1.560), correspondiente al período sin servicio telefónico.

Que finalmente cabe tener presente que mediante Acta de Directorio del ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES N° 1 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 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 el Acta N° 1 de fecha 5 de enero de 2016 del Directorio del ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES.

Por ello,

#### EL PRESIDENTE DEL ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES

#### RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- SANCIONAR a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA 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° 10.059/99.

ARTÍCULO 2°.- INTIMAR a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA a que acredite ante este Organismo, con documentación fehaciente, dentro de los DIEZ (10) días hábiles de recibida la presente, el reintegro por el importe de PESOS UN MIL QUINIENTOS SESENTA (\$ 1.560), por el período sin servicio, correspondiente a la línea N° (0342) 455-0168, de titularidad de la señora Mariana Daniela MONZÓN,

ARTÍCULO 3°.- APLICAR a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA una MULTA diaria en pesos equivalente a SEIS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (6.000 UT) a partir del vencimiento del plazo indicado en el artículo 2° y hasta el efectivo cumplimiento de lo allí establecido.

ARTÍCULO 4°.- La DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN DE USUARIOS Y DELEGACIONES deberá registrar en el legajo de antecedentes de la licenciataria la sanción dispuesta por el artículo 1° de la presente Resolución.

ARTÍCULO 5°.- Comuníquese, notifíquese y archívese.