



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

**Resolución**

**Número:**

**Referencia:** EXPENACOM 10818/2017, SANCION

---

VISTO el Expediente N° 10.818/2017 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 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 la ex AUTORIDAD FEDERAL DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL.

Que la señora Estela Eida CLAUCICH, D.N.I. N° 6.212.577, usuaria de la línea N° (343) 436-3455, de titularidad de la señora Daniela Elisabet MICHELOUD, se presentó ante la Delegación Entre Ríos de este Organismo cuestionando a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA por la falta de servicio telefónico, desde el 21 de abril de 2016.

Que la Delegación actuante requirió a la empresa un informe fundado con más la documental del caso, conforme la normativa vigente.

Que, en respuesta, la licenciataria informó que verificó que el servicio se encontraba funcionando normalmente.

Que señaló que ante reclamos efectuados por la usuaria a su centro de atención técnica (114), si los hubiera, se generaría un cargo favorable en concepto de servicio no prestado, acorde a lo estipulado por el Reglamento citado, mediante acreditación en facturas.

Que aclaró que independientemente de las acreditaciones que se generaran en concordancia con la reglamentación vigente, acreditaría un monto de PESOS CIENTO CINCUENTA Y CINCO (\$ 155) por política comercial, el cual se vería reflejado en próxima o subsiguientes facturaciones.

Que adjuntó detalle de llamadas del consumo y récord de faltas.

Que conforme surge de la constancia de contacto con la usuaria, la línea continuaba sin servicio al día 23 de mayo de 2016.

Que, con los elementos obrantes, la Delegación interviniente intimó a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA a que acredite, de manera fehaciente, haber regularizado la prestación del servicio telefónico en trato, y haber efectuado el reintegro del proporcional de abono pendiente.

Que así las cosas, y visto la dilación de la empresa en realizar las reparaciones sobre el servicio de la denunciante, mediante NOTENACOMDEERIOS N° 1.369/17, notificada el 9 de febrero de 2017, y su rectificatoria NOTENACOMDEERIOS N° 4.134/17, notificada el 26 de abril de 2017, se dio inicio 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 la imputada no hizo uso del derecho de defensa que le asiste, no obstante encontrarse debidamente notificada.

Que arribados a esta instancia, se deben efectuar las siguientes consideraciones.

Que corresponde señalar que el artículo 31 del citado Reglamento establece que el reclamo que se realice mediante el servicio 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 del visto, que la licenciataria no cumplió con la reparación del servicio citado en el plazo estipulado en el artículo que se le imputara.

Que las infracciones formales no suponen la producción de ningún resultado o evento extraño a la acción misma del sujeto para su configuración, son los ilícitos denominados de *“pura acción y omisión”*. Su apreciación es objetiva. Se configura por la simple omisión, que basta, por sí misma, para violar las normas. A mayor abundamiento, cabe decir que dichas infracciones no requieren de intencionalidad, siendo suficiente la comisión del hecho (Cámara Federal en lo Contencioso Administrativo, Sala II, 8 de marzo de 2005 in re *“Empresa TAS S.R.L. c/ Comisión Nacional de Regulación del Transporte”*).

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 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 este Organismo, en base al artículo 2 del anexo II de la Resolución SC N° 10.059/99 del citado Régimen, evaluar en forma fundada con la documentación obrante en autos, la graduación de la sanción a aplicar en la presente denuncia.

Que en ese sentido, la “C. Nac. Civ. y Com. Fed., sala 1ª, 3/10/1995 - Antico, María C. v. Telefónica de Argentina entendió que la interrupción del servicio telefónico que la propia demandada reconoce y que, por su dilatada extensión, es injustificable y no reúne los requisitos de *“calidad y eficiencia”* que exige el artículo 42 párrafo 2º de la Constitución Nacional, ocasionó una mortificación moral que excede de lo ordinario y debe ser reparada”.

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 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, 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 este Organismo no puede soslayar el perjuicio que el ilegítimo accionar de la empresa ocasiona a los usuarios, el sistemático incumplimiento de la norma y la cantidad de abonados afectados, como así también la falta de precisiones en cuanto a los medios a implementar para ajustar su proceder a la normativa vigente.

Que cabe resaltar, se verificó que el servicio telefónico en trato no fue reparado.

Que el artículo 33 estipula que en caso de 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 pertinente en la siguiente o subsiguiente factura, indicando los días que duró la interrupción.

Que efectuada las verificaciones correspondientes, este Organismo corroboró que la empresa no acreditó los reintegros correspondientes sobre la línea telefónica en cuestión, por el período desde el 21 de abril de 2016 hasta el día de la efectiva reparación del mismo.

Que, por todo lo expuesto, debe continuarse con el proceso sancionatorio iniciado por el incumplimiento del artículo 31 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 juega en detrimento de la usuaria, quien se ve privada del servicio público de telefonía.

Que la infracción al artículo 31 no se encuentra contemplada 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 Nº 10.059/99.

Que en virtud de las circunstancias del caso, dicha infracción se califica como gravísima.

Que por ello, corresponde sancionar a la licenciataria con una multa equivalente en pesos a CUATROCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (400.000 U.T.) por el incumplimiento detectado.

Que debe realizarse la correspondiente intimación a la empresa respecto del servicio telefónico en trato.

Que a los fines de acreditar el cumplimiento de la citada intimación, la empresa deberá tener presente que en reiteradas oportunidades este ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES le hizo saber que las impresiones de pantalla de sus sistemas carecen de entidad suficiente como medios probatorios.

Que el artículo 11 del Régimen Sancionatorio para los Prestadores del Servicio Básico Telefónico, aprobado como anexo II de la Resolución SC Nº 10.059/99, faculta 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 mediante Acta de Directorio Nº 1 del ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES 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 de Directorio Nº 17 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 Nº 267/2015 y el Acta de Directorio Nº 1 del ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES de fecha 5 de enero de 2016.

Por ello,

EL PRESIDENTE DEL ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º.- SANCIONAR a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA con una MULTA equivalente en pesos a CUATROCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (400.000 U.T.) por el incumplimiento del artículo 31 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, aprobado como anexo I de la Resolución SC Nº 10.059/99.

ARTÍCULO 2º.- INTIMAR a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA a que acredite, de manera fehaciente, remitiendo duplicado de la documentación, ante este Organismo, dentro de los DIEZ (10) días hábiles de recibida la presente, haber regularizado la prestación del servicio telefónico Nº (343) 436-3455, de titularidad de la señora Daniela Elisabet MICHELOUD; y haber efectuado el reintegro del proporcional de abono pendiente por los días sin servicio, por el período comprendido entre el 21 de abril de 2016 hasta la fecha de efectiva reparación del servicio telefónico, de acuerdo con lo estipulado por el artículo 33 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico.

ARTÍCULO 3º.- APLICAR a TELECOM ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA una MULTA diaria equivalente en pesos 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 por el artículo 1º de la presente Resolución.

ARTÍCULO 5º.- Comuníquese, notifíquese y archívese.