



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

**Resolución**

**Número:**

**Referencia:** EXPENACOM 10049/2016

---

VISTO el Expediente N° 10.049/2016 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 TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES y la ex AUTORIDAD FEDERAL DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL.

Que el presente se inició con motivo del reclamo efectuado ante este Organismo por el señor Juan Miguel GORODNER, en su carácter de titular de la línea móvil N° (11) 5886-9450, contra la empresa AMX ARGENTINA S.A., por la prestación deficiente del servicio de telefonía móvil.

Que el usuario relató que desde el 25 noviembre de 2012 el servicio aludido funcionaba en forma irregular, careciendo de cobertura de señal en la zona de La Reja, Partido de Moreno, Provincia de Buenos Aires, lo cual motivaba la imposibilidad de efectuar y recibir llamadas como así también mensajes de texto.

Que, habiendo efectuado el correspondiente reclamo ante la empresa, ésta no brindó una respuesta satisfactoria.

Que, en virtud de ello, este Organismo efectuó el pertinente requerimiento a la licenciataria, intimándola a fin que remitiera un fundado informe respecto de la denuncia efectuada por el usuario.

Que AMX ARGENTINA S.A. informó que los inconvenientes se originaban en la baja recepción de señal en la zona mencionada, habiendo previsto la instalación de nuevas antenas sin fecha establecida.

Que, a su vez, a los fines conciliatorios la empresa ofreció la bonificación de TRES (3) meses de abono, excluyendo otros servicios, o bien la portabilidad de la línea sin costo.

Que, en atención a lo expuesto por la empresa, se intimó a AMX ARGENTINA S.A. a fin que dentro del plazo de DIEZ (10) días hábiles procediera a reparar las averías registradas, debiendo reintegrar los cargos fijos facturados durante el período en que persistieron las mismas, desde el primer reclamo del 25 de

noviembre de 2012 hasta la fecha de definitiva reparación.

Que, así las cosas, con el análisis de los elementos incorporados al expediente, mediante la NOTENACOMCAU N° 349/16 – notificada el 14 de marzo de 2016– oportunamente se imputó a la empresa AMX ARGENTINA S.A. el incumplimiento de lo establecido en el artículo 27 del Reglamento General de Clientes de los Servicios de Comunicaciones Móviles, aprobado por Resolución SC N° 490/97 (en adelante, RGCSCM).

Que, haciendo uso de su derecho de defensa, la empresa AMX ARGENTINA S.A presentó su descargo y informó que el servicio de referencia funcionaba en óptimas condiciones y conforme al uso dado por el usuario, registrando consumos regulares, y que, a su vez, había efectuado un ajuste de facturación.

Que, siguió indicando la prestataria que, atento lo actuado, habiéndose subsanado el inconveniente sin daño para el usuario, correspondía se dejara sin efecto la imputación aludida.

Que, arribado a esta instancia, corresponde realizar las siguientes consideraciones.

Que, el artículo 27 del RGCSCM establece: “El prestador deberá garantizar la calidad del servicio que exigen las disposiciones vigentes de conformidad con lo establecido en su licencia”.

Que la prestadora no acompañó elemento alguno a estas actuaciones que permita a este Organismo establecer fehacientemente que el servicio de comunicación móvil del denunciante se haya regularizado.

Que es del caso recordar que en materia de prueba, y específicamente en lo que se denomina “carga de la prueba”, el principio general es que la misma está a cargo del pretensor, es decir, de quien pretende el reconocimiento del hecho determinado que invoca para que sea después fundamento del acto que se dicte. (“Ley de Procedimientos Administrativos”, Pág. 287, ED. Astrea, Año 2000, Buenos Aires).

Que, por otra parte, encontrándose el usuario en inferioridad de condiciones, tanto en el aspecto jurídico como económico, en relación a la prestadora, resulta ser esta última la que se encuentra en una mejor posición, contando con los medios necesarios al efecto, a los fines de acercar al proceso los elementos de prueba necesarios a fin de resolver la denuncia respectiva.

Que, en consonancia con ello, cabe recordar lo sostenido jurisprudencialmente: “... en el moderno derecho procesal se acabaron las reglas absolutas en la materia, por el contrario, predomina el principio de las “cargas probatorias dinámicas”, según el cual, se coloca en cabeza de la parte que se encuentra en mejores condiciones para producirla; no hay preceptos rígidos sino la búsqueda de la solución justa según las circunstancias del caso concreto” (Banco Ciudad de Buenos Aires c. Farias A., Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, Sala A, 18/04/1997, LL-1998-C-55).

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 en lo Contencioso Administrativo, Sala III, Diciembre 15-1994).

Que, por otra parte, obra en autos informe suministrado por el área técnica competente de este Organismo que confirma que las deficiencias no han sido solucionadas.

Que por ello, debe continuarse con el proceso sancionatorio iniciado a la licenciataria por el incumplimiento del citado artículo 27.

Que, de acuerdo a lo dispuesto por los artículos 46 y 47 del citado Reglamento, por el Decreto N° 1185/90 y las circunstancias particulares del caso, la infracción aludida se califica como gravísima.

Que, en otro orden de cosas, cabe indicar que habiéndose verificado el incumplimiento indicado, corresponde formular la pertinente intimación a AMX ARGENTINA S.A.

Que el apartado j) del artículo 38 del Decreto N° 1185/90 y sus modificatorios 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 finalmente cabe tener presente que mediante Acta de Directorio del ENACOM 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 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 1°.- SANCIONAR a AMX ARGENTINA S.A. con una MULTA equivalente en pesos a CUATROCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (400.000 UT) por el incumplimiento del artículo 27 del Reglamento General de Clientes de los Servicios de Comunicaciones Móviles, aprobado por Resolución SC N° 490/97.

ARTÍCULO 2° - INTIMAR a AMX ARGENTINA S.A. a fin que dentro del plazo de DIEZ (10) días hábiles de notificada acredite ante este ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES la efectiva regularización de la prestación del servicio de comunicación móvil N° (11) 5886-9450, a nombre del señor Juan Miguel GORODNER, en condiciones de calidad, continuidad y regularidad de acuerdo a la normativa imperante, en la zona correspondiente a la localidad de La Reja, Partido de Moreno, Provincia de Buenos Aires, debiendo realizar los reintegros de los cargos facturados por dicho servicio desde el 25 de noviembre de 2012 hasta la fecha de efectiva normalización del mismo.

ARTÍCULO 3° - APLICAR a AMX ARGENTINA S.A una multa equivalente en pesos a SEIS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (6.000 UT) a partir del vencimiento del plazo indicado en el artículo 2° hasta el efectivo cumplimiento de lo allí establecido.

ARTÍCULO 4°.- 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 1° de la presente Resolución.

ARTÍCULO 5°.- Regístrese, comuníquese y archívese.