



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

**Resolución**

**Número:**

**Referencia:** EXPENACOM 16304/2016

---

VISTO el Expediente N° 16.304/2016 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 señor José PRIMERANO, titular de la línea móvil N° 011-6132-4846, se presentó ante este Ente reclamando que si bien AMX ARGENTINA S.A. le modificó el plan en los primeros meses del año 2014, en conformidad a la normativa vigente, lo había efectuado por otro pero no de similares características, no cumpliéndose con las condiciones establecidas en el contrato.

Que en su presentación original, el reclamante particularmente manifestó que el plan original consistía en CIENTO OCHENTA (180) minutos libres de llamadas a celulares y CIENTO CATORCE (114) de comunicaciones a servicios básicos telefónicos por tiempo indeterminado y con el nuevo plan se le había quitado dicha condición.

Que por último, informó que había efectuado el reclamo correspondiente, sin que le dieran solución alguna.

Que ante la requisitoria que se le cursara, la empresa brindó respuesta en la cual informó que mediante la factura emitida el 19 de diciembre de 2013 se le había informado al usuario sobre las variaciones de su plan, detallando luego las modificaciones de planes efectuadas posteriormente.

Que a su vez, indicó que el 21 de abril de 2014 el usuario había reclamado al área de atención al cliente el cambio de plan sin su consentimiento y manifestando que quería un plan similar al que tenía, informándosele que no había uno con costo similar.

Que por último, con relación a la solicitud de servicio, destacó que lo remitiría a la brevedad.

Que del análisis de la documentación aportada a esa instancia, este Ente determinó oportunamente que la

empresa no había acreditado, con documentación pertinente, las condiciones de contratación.

Que atento a lo expuesto, se la intimó a que ajustara el vencimiento cuestionado y subsiguientes, de acuerdo al plan contratado por el reclamante.

Que así las cosas, mediante NOTCNCCAUI N° 305/15, se dio inicio a un proceso sancionatorio contra AMX ARGENTINA S.A. por el incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 10. 3 incisos a) y b) del Decreto N° 764/00.

Que seguidamente, obra el informe presentado por la empresa al requerimiento efectuado con relación al fondo de la cuestión, en la cual reiteró, en primer lugar, lo manifestado con anterioridad.

Que además, señaló que respecto a la solicitud de servicio, no se poseían datos en sus archivos y aclarando que el abono que tenía la línea en cuestión no estaba ya en oferta comercial.

Que el señor PRIMERANO en nuevas presentaciones realizadas en los meses de abril y agosto de 2015, informó que la empresa no había cumplido con lo ordenado por este Ente.

Que la empresa presentó su descargo.

Que en primer lugar, informó que oportunamente se había notificado a través de la factura pertinente sobre el nuevo plan a partir del 19 de marzo de 2014 y encontrando legitimación en la previsión contractual establecida en la solicitud de servicio.

Que además, manifestó que la modificación del precio del abono a su vez se vio facultada legítimamente, por la normativa vigente.

Que por lo expuesto, consideró que debía dejarse la imputación realizada por el incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 10. 3 incisos a) y b) del Decreto N° 764/00.

Que llegada esta instancia, corresponde efectuar las siguientes apreciaciones.

Que, el artículo 10.3 inciso b) del Anexo I del Decreto 764/00 establece como una de las obligaciones hacia los clientes y/o usuarios el de “Garantizar a los Clientes y Usuarios la transparencia de la información y de las condiciones de contratación, así como la publicidad de los precios de los servicios que presten, sin establecer condiciones irrazonables que impidan el ejercicio de la libertad de opción entre Prestadores”.

Que en primer lugar, cabe señalar que dentro de las condiciones contractuales establecidas en la solicitud de servicio, figura verdaderamente que la empresa puede reemplazar el plan contratado por otro de similares características.

Que si bien la empresa en su descargo argumentó que había notificado el aumento del plan en conformidad a la normativa vigente, lo cierto es que lo cuestionado por el denunciante no fue dicha circunstancia, sino su modificación sin respetar otro de análogas particularidades, verificándose, en consecuencia, el incumplimiento de dicho artículo.

Que por su parte, el artículo 10.3.a) del Anexo I del Decreto 764/00 establece como una de las obligaciones hacia los clientes y/o usuarios el de “Garantizar a los Clientes y Usuarios los derechos que les corresponden, de acuerdo con la normativa aplicable”

Que cabe destacar que, resultando el mismo demasiado genérico, dicha conducta se traduce en la falta subsumida en el incumplimiento del deber de información dispuesto por el artículo 10.3 inciso b) del citado Anexo.

Que de otro modo se estaría realizando una doble imputación por un solo incumplimiento, en violación del

principio “*non bis in idem*”.

Que en consecuencia, corresponde dejar sin efecto la imputación referida al incumplimiento de lo dispuesto en el mencionado artículo.

Que atento lo expuesto, corresponde continuar con el proceso sancionatorio iniciado contra AMX ARGENTINA S.A. por el incumplimiento del artículo 10.3 inciso b) del Anexo I del Decreto 764/00 e intimarla a que efectúe las acreditaciones correspondientes al reclamo en cuestión.

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

Que la falta al mencionado artículo se califica como gravísima, en virtud de las circunstancias del caso.

Que corresponde sancionar a AMX ARGENTINA S.A. con una MULTA equivalente a CUATROCIENTAS MIL UNIDADES DE TASACIÓN (400.000 UT) por el incumplimiento del artículo 10.3 inciso b) del Anexo I del citado Decreto.

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 U.T.) por el incumplimiento del artículo 10.3 inciso b) del Anexo I del Decreto N° 764/00..

ARTÍCULO 2° - INTIMAR a AMX ARGENTINA S.A. a que acredite ante este Ente, dentro de los DIEZ (10) días de notificada la presente, haber ajustado el vencimiento abril de 2014 y los emitidos con posterioridad, en conformidad al plan con el que contaba al mes de enero de 2014 y hasta el día en que acredite la aceptación de un nuevo plan por parte del señor José PRIMERANO y debiendo a su vez demostrar haberle informado de manera clara y detallada los planes vigentes para su consideración, respecto a la línea móvil N° 11-6132-4846.

ARTÍCULO 3° - APLICAR a AMX ARGENTINA S.A. 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 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.

