

## **COMISIÓN DE USUARIOS Y CONSUMIDORES ANTE ENACOM – C.U.S.T.I.C.**

**Reconocimiento institucional: C.U.S.T.I.C. N.º 1090/2011 – Resolución ENACOM N.º 4704/20**

### **PRESENTACIÓN INSTITUCIONAL DE LAS VEINTIOCHO (28) ASOCIACIONES DE USUARIOS Y CONSUMIDORES INTEGRANTES DE LA COMISIÓN**

**Ciudad Autónoma de Buenos Aires,**

**Al Sr. Interventor del ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES – ENACOM  
Lic. Juan Martín Ozores.**

**S/D.....**

**Ref.: Operación TELECOM ARGENTINA S.A. – TELEFÓNICA MÓVILES ARGENTINA S.A. –  
Condicionamientos establecidos por el Tribunal de Defensa de la Competencia –  
Protección de los usuarios y consumidores de servicios de comunicaciones móviles –  
Solicitud de audiencia y participación institucional.**

De nuestra mayor consideración:

Quien suscribe, **Dra. Cristina Vicente**, en mi carácter de **Coordinadora de la Comisión de Usuarios y Consumidores ante el ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES (CUENACOM)**, reconocida institucionalmente ante ese Organismo bajo **C.U.S.T.I.C. N.º 1090/2011 y Resolución ENACOM N.º 4704/20**, y en representación de las **veintiocho (28) Asociaciones de Usuarios y Consumidores que integran dicha Comisión**, me dirijo al Sr. Interventor a fin de formular la presente **presentación institucional conjunta** respecto de la implementación de los condicionamientos establecidos en el marco de la operación de concentración entre **TELECOM ARGENTINA S.A. y TELEFÓNICA MÓVILES ARGENTINA S.A.**, titular de las marcas Personal, Movistar y Tuenti.

La presente tiene por objeto expresar la posición de las organizaciones de defensa de usuarios y consumidores respecto de los efectos que la implementación de dicha operación puede producir sobre los usuarios de servicios de comunicaciones móviles, y solicitar que, dentro del ámbito de las competencias propias de ENACOM, se adopten y supervisen las medidas necesarias para garantizar la **continuidad, calidad, accesibilidad, transparencia, libertad de elección y efectiva protección de los derechos de los usuarios**.

La presente se formula asimismo en ejercicio del mandato constitucional de participación de las asociaciones de consumidores y usuarios en los organismos de control, previsto en el **artículo 42 de la Constitución Nacional**, y de conformidad con los derechos reconocidos a los usuarios de Servicios de TIC por la **Ley N.º 27.078 – Argentina Digital**, en particular sus artículos 1, 2 y 59.

Se acompaña como **ANEXO I** un documento técnico elaborado desde la perspectiva específica de los usuarios y consumidores, que integra y fundamenta la presente exposición.

Asimismo, se acompaña como **ANEXO II** la nómina de las veintiocho (28) Asociaciones que integran la Comisión y respaldan institucionalmente la presente .

### **I. CONSIDERACIONES PRELIMINARES**

La operación de concentración entre TELECOM ARGENTINA S.A. y TELEFÓNICA MÓVILES ARGENTINA S.A. constituye una modificación de singular relevancia de la estructura del mercado argentino de comunicaciones móviles.

Con anterioridad a la operación, el mercado nacional contaba con tres operadores de red móvil independientes: **AMX/Claro, Telecom/Personal y Telefónica/Movistar**.

La Autoridad Nacional de la Competencia informó que, como consecuencia de la operación, el mercado de comunicaciones móviles pasaría de tres a dos operadores de red independientes, alcanzando el operador resultante aproximadamente el **58 % del mercado**, frente al 42 % de AMX/Claro.

La propia Autoridad Nacional de la Competencia señaló que, sin remedios estructurales, la operación produciría un escenario de duopolio en los servicios de comunicaciones móviles, comprendiendo voz, SMS y datos.

En virtud de ello, el **Tribunal de Defensa de la Competencia**, en fecha 18 de junio de 2026, resolvió subordinar la operación a un conjunto de condicionamientos estructurales y conductuales, en el marco del **artículo 14, inciso b), de la Ley N.º 27.442 de Defensa de la Competencia**.

Las Asociaciones de Usuarios y Consumidores consideran que, una vez adoptada dicha decisión, adquiere particular trascendencia la etapa de **implementación y supervisión de los remedios establecidos**, especialmente respecto de aquellas medidas que inciden directamente sobre millones de usuarios.

## **II. FUNDAMENTO CONSTITUCIONAL Y LEGAL DE LA INTERVENCIÓN DE LAS ASOCIACIONES**

El **artículo 42 de la Constitución Nacional** establece que los consumidores y usuarios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de sus intereses económicos, a una información adecuada y veraz, a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno.

La misma norma constitucional establece que las autoridades deben proveer a la protección de esos derechos, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales y al control de la calidad y eficiencia de los servicios públicos.

Asimismo, el artículo 42 dispone expresamente la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios en los organismos de control.

En igual sentido, la **Ley N.º 24.240 de Defensa del Consumidor**, en su artículo 4, reconoce el derecho del consumidor a recibir información cierta, clara y detallada respecto de las características esenciales de los bienes y servicios y sus condiciones de comercialización.

El artículo 8 bis de la misma ley impone a los proveedores el deber de garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo.

Por su parte, la **Ley N.º 27.078 – Argentina Digital**, en su artículo 1, declara de interés público el desarrollo de las TIC y las telecomunicaciones, procurando el acceso de la

totalidad de los habitantes a los servicios en condiciones sociales y geográficas equitativas y con los más altos parámetros de calidad.

El artículo 2 de la Ley N.º 27.078 establece como finalidades, entre otras, garantizar el derecho humano a las comunicaciones y telecomunicaciones, promover la competencia y procurar la accesibilidad y asequibilidad de las TIC.

Especial relevancia adquiere el **artículo 59 de la Ley N.º 27.078**, que reconoce a los usuarios de Servicios de TIC, entre otros, los derechos a acceder al servicio en condiciones de igualdad, continuidad, regularidad y calidad; a recibir información; a elegir libremente el licenciatario; a formular peticiones y quejas; y a la protección de sus datos personales.

En consecuencia, la participación de las Asociaciones en esta instancia no constituye una intervención ajena al marco regulatorio, sino el ejercicio de una función de representación y defensa de los intereses de los usuarios expresamente reconocida por el ordenamiento jurídico.

### **III. LA TRANSFERENCIA DE SEIS MILLONES DE CLIENTES MÓVILES**

Entre los principales condicionamientos establecidos por el Tribunal de Defensa de la Competencia se encuentra la obligación de transferir a un adquirente independiente una base de **seis millones (6.000.000) de clientes móviles activos**.

La distribución prevista comprende:

- **4.000.000 de clientes en el Área Metropolitana de Buenos Aires;**
- **2.000.000 de clientes en el resto del territorio nacional.**

La transferencia comprende contratos, numeración e historial de los clientes y no deberá generar costo alguno para los usuarios.

Asimismo, la medida se encuentra vinculada con la cesión del espectro radioeléctrico necesario para que el nuevo operador pueda prestar adecuadamente el servicio.

La información oficial de la Autoridad Nacional de la Competencia establece expresamente que **el diseño técnico de la transferencia de clientes y espectro corresponde a ENACOM**.

Esta circunstancia torna especialmente relevante la participación institucional de las Asociaciones de Usuarios y Consumidores, en tanto destinatarios finales de los servicios y sujetos directamente afectados por el proceso.

### **IV. LOS USUARIOS NO PUEDEN SER CONSIDERADOS MERAMENTE COMO UNA CARTERA COMERCIAL**

Las Asociaciones consideran necesario poner de manifiesto que los seis millones de usuarios involucrados en la transferencia no constituyen simplemente una cartera comercial susceptible de ser trasladada entre operadores.

Cada línea móvil representa una relación de consumo y, en numerosos casos, una herramienta esencial para las comunicaciones personales, familiares, laborales, comerciales, educativas, bancarias y administrativas.

Por ello, la implementación de la transferencia debe realizarse bajo estrictos criterios de:

**continuidad del servicio, información adecuada, gratuidad, transparencia, calidad, protección de los intereses económicos y libertad de elección.**

Estos principios se encuentran expresamente reconocidos por el **artículo 42 de la Constitución Nacional**, los **artículos 4 y 8 bis de la Ley N.º 24.240** y los **artículos 1, 2 y 59 de la Ley N.º 27.078**.

## **V. GARANTÍAS MÍNIMAS PARA LOS USUARIOS DURANTE LA TRANSFERENCIA**

Desde la perspectiva de los usuarios, consideramos indispensable que ENACOM, dentro del ámbito de sus competencias, garantice que el proceso contemple como mínimo:

- a)** continuidad del servicio;
- b)** conservación de la numeración;
- c)** inexistencia de cargos, costos administrativos o penalidades derivados de la transferencia;
- d)** preservación de los derechos contractuales que correspondan;
- e)** ausencia de imposición de permanencias mínimas como consecuencia del proceso de migración;
- f)** información previa, clara, suficiente y comprensible;
- g)** canales de atención especialmente habilitados durante la transición;
- h)** mecanismos ágiles de resolución de reclamos;
- i)** protección de los datos personales y de la información contractual;
- j)** garantía de que la transferencia no produzca degradación injustificada de la calidad del servicio.

Estas garantías resultan particularmente vinculadas con los derechos de los usuarios reconocidos por el **artículo 59 de la Ley N.º 27.078**, así como con los derechos a información y trato digno establecidos por los **artículos 4 y 8 bis de la Ley N.º 24.240**.

## **VI. CAPACIDAD EFECTIVA DEL NUEVO OPERADOR**

Las Asociaciones consideran que la transferencia de usuarios sólo podrá cumplir adecuadamente su finalidad si el adquirente independiente cuenta con capacidad técnica, económica y operativa suficiente.

La decisión contempla, junto con la transferencia de clientes, la cesión del espectro radioeléctrico necesario y mecanismos de acceso a infraestructura de Telecom,

incluyendo compartición de red, roaming y co-ubicación. También contempla la posibilidad de adquisición de infraestructura de red móvil.

En consecuencia, resulta necesario que el proceso sea evaluado desde la perspectiva de la **viabilidad efectiva del nuevo operador**, y no exclusivamente desde el cumplimiento cuantitativo de la transferencia de seis millones de clientes.

La existencia formal de un tercer operador no resultaría suficiente si éste careciera de los medios técnicos necesarios para competir y brindar un servicio de calidad.

Ello se vincula directamente con los objetivos de promoción de la competencia, accesibilidad y calidad establecidos por los **artículos 1 y 2 de la Ley N.º 27.078**.

## **VII. ESPECTRO RADIOELÉCTRICO**

El espectro radioeléctrico constituye un recurso esencial para la prestación de los servicios móviles.

La concentración analizada generó, además, una problemática vinculada con la acumulación de espectro, circunstancia que fue objeto de consideración durante el procedimiento de defensa de la competencia.

La transferencia de clientes y espectro ha sido tratada por el Tribunal como medidas vinculadas e indivisibles, y la propia Autoridad Nacional de la Competencia informó que el diseño técnico de dicha transferencia corresponde a ENACOM.

Por ello, las Asociaciones consideran necesario que toda reasignación o cesión de espectro se realice de manera que contribuya efectivamente a:

- preservar la competencia;
- garantizar capacidad suficiente de las redes;
- evitar barreras de entrada o expansión;
- mejorar la cobertura;
- favorecer la incorporación de nuevas tecnologías;
- y garantizar la calidad del servicio.

La **Ley N.º 27.078, artículo 16**, vincula expresamente la regulación técnica con la integridad y calidad de las redes de telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico.

## **VIII. CALIDAD Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO**

La preservación de la competencia debe traducirse en beneficios concretos para los usuarios.

Por ello, entendemos necesario que ENACOM efectúe, dentro de sus competencias regulatorias y de fiscalización, un seguimiento específico de la calidad del servicio durante el proceso de transferencia y con posterioridad al mismo.

Entre otros parámetros deberían considerarse:

- continuidad del servicio;
- cobertura;
- disponibilidad de red;
- calidad de llamadas;
- velocidad de transmisión de datos;
- desempeño de redes 4G y 5G;
- interrupciones;
- reclamos vinculados con la transferencia;
- tiempos de resolución;
- problemas de facturación;
- dificultades de portabilidad y numeración.

La comparación de estos indicadores antes, durante y después del proceso permitiría determinar si la implementación de las medidas produce efectivamente el resultado esperado para los usuarios.

Esta obligación de protección encuentra sustento en el **artículo 59, inciso a), de la Ley N.º 27.078**, que reconoce el derecho del usuario al acceso al Servicio de TIC en condiciones de igualdad, continuidad, regularidad y calidad.

## **IX. PRECIOS, CONDICIONES COMERCIALES Y LIBERTAD DE ELECCIÓN**

La reducción del número de operadores independientes genera una preocupación adicional respecto de la evolución de las condiciones comerciales.

Las Asociaciones consideran conveniente que ENACOM, dentro del ámbito de sus competencias y en coordinación con la autoridad competente en materia de defensa de la competencia, efectúe el seguimiento de aquellos indicadores que permitan detectar eventuales efectos adversos sobre los consumidores.

Entre ellos:

- evolución de precios;
- características de los planes;
- cantidad de datos incluidos;
- cargos adicionales;
- condiciones de contratación;
- promociones;
- permanencias;

- penalidades;
- mecanismos de actualización;
- condiciones de portabilidad.

El objetivo no consiste en sustituir las competencias propias de la Autoridad Nacional de la Competencia, sino en asegurar que la dimensión específica de protección de los usuarios sea contemplada durante la implementación.

La libertad de elección constituye un derecho expreso de los usuarios de Servicios de TIC conforme al **artículo 59, inciso d), de la Ley N.º 27.078**, y se encuentra asimismo reconocida por el **artículo 42 de la Constitución Nacional**.

## **X. INFORMACIÓN Y TRATO DIGNO**

La transferencia de seis millones de clientes constituye un proceso de extraordinaria magnitud.

En consecuencia, las Asociaciones consideran indispensable que los usuarios reciban información clara, suficiente y comprensible respecto de:

- si su línea será transferida;
- quién será el nuevo prestador;
- cuándo se producirá la transferencia;
- cuáles serán las condiciones del servicio;
- qué derechos conservarán;
- qué canales de atención estarán disponibles;
- cómo efectuar reclamos;
- qué procedimiento deberá seguirse frente a inconvenientes.

El derecho a la información surge del **artículo 42 de la Constitución Nacional**, del **artículo 4 de la Ley N.º 24.240** y del **artículo 59, inciso c), de la Ley N.º 27.078**.

Asimismo, las condiciones de atención y trato deben respetar el principio de trato digno y equitativo establecido por el **artículo 8 bis de la Ley N.º 24.240**.

## **XI. PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES**

La transferencia de millones de clientes implica necesariamente el tratamiento de información personal, contractual y vinculada con la prestación del servicio.

Las Asociaciones consideran indispensable que dicho proceso respete estrictamente la normativa vigente en materia de protección de datos personales.

El **artículo 59, inciso f), de la Ley N.º 27.078** reconoce expresamente el derecho del usuario a la protección de los datos personales suministrados al licenciataria y establece

que éstos no pueden ser utilizados para fines distintos de los autorizados, conforme a las disposiciones vigentes.

En consecuencia, la transferencia de información deberá limitarse a aquella que resulte necesaria para garantizar la continuidad del servicio y el cumplimiento de las obligaciones legales, evitando cualquier utilización indebida de los datos de los usuarios.

## **XII. PROPUESTA DE MESA DE SEGUIMIENTO DE USUARIOS**

En atención a la magnitud y trascendencia del proceso, las veintiocho Asociaciones que integran esta Comisión consideran conveniente proponer al ENACOM la conformación de una:

### **“MESA DE SEGUIMIENTO DE USUARIOS DE LA OPERACIÓN TELECOM ARGENTINA S.A. – TELEFÓNICA MÓVILES ARGENTINA S.A.”**

La finalidad de dicha instancia sería permitir una comunicación institucional periódica entre ENACOM y las Asociaciones de Usuarios y Consumidores, orientada a la detección y tratamiento de cuestiones que pudieran afectar los derechos de los usuarios durante la implementación de los condicionamientos.

La Mesa podría abordar, entre otras cuestiones:

- evolución del proceso de transferencia;
- dificultades informadas por los usuarios;
- reclamos recurrentes;
- calidad y continuidad del servicio;
- información suministrada al consumidor;
- problemas de numeración;
- portabilidad;
- facturación;
- atención al usuario;
- situaciones de vulnerabilidad;
- propuestas de mejora.

Esta propuesta no pretende sustituir las competencias propias de ENACOM, de la Autoridad Nacional de la Competencia ni de otros organismos públicos.

Por el contrario, procura constituir un **mecanismo de participación institucional y control social complementario**, desde la experiencia concreta de las organizaciones especializadas en defensa de los usuarios.

La propuesta encuentra especial sustento en el **artículo 42 de la Constitución Nacional**, que contempla la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios en los organismos de control.

### **XIII. SOLICITUD DE AUDIENCIA**

En virtud de la trascendencia de la cuestión planteada, solicitamos al Sr. Interventor tenga a bien conceder una **audiencia institucional a la Comisión de Usuarios y Consumidores ante ENACOM**, a efectos de que las veintiocho Asociaciones representadas puedan exponer personalmente sus preocupaciones y propuestas respecto del proceso de implementación.

Entendemos que una instancia de diálogo institucional permitirá fortalecer la articulación entre el Organismo regulador y las organizaciones representativas de los usuarios, especialmente durante una etapa que involucrará directamente a millones de consumidores.

### **XIV. PETITORIO**

Por todo lo expuesto, a Ud. solicitamos:

- 1.** Tenga por presentada a la **Comisión de Usuarios y Consumidores ante ENACOM – C.U.S.T.I.C. N.º 1090/2011 y Resolución ENACOM N.º 4704/20**, en representación de las veintiocho (28) Asociaciones que la integran.
- 2.** Tenga presente la posición institucional expresada respecto del impacto que la implementación de la operación TELECOM ARGENTINA S.A. – TELEFÓNICA MÓVILES ARGENTINA S.A. puede producir sobre los usuarios de servicios de comunicaciones móviles.
- 3.** Tenga por acompañado el **ANEXO I – “Impacto de la concentración Telecom Argentina S.A. – Telefónica Móviles Argentina S.A. sobre los usuarios de servicios de comunicaciones móviles”**, solicitando que forme parte integrante de la presente presentación.
- 4.** Tenga por acompañado el **ANEXO II – Nómina de las veintiocho (28) Asociaciones integrantes de la Comisión**, que respalda institucionalmente la presente.
- 5.** Se adopten, dentro del ámbito de competencia de ENACOM, las medidas necesarias para garantizar que la transferencia de usuarios se realice sin costo, sin interrupción injustificada del servicio y con adecuada información previa.
- 6.** Se garantice, dentro de las competencias del Organismo, la preservación de la numeración y de los derechos que correspondan a los usuarios afectados por la transferencia.
- 7.** Se supervise que el proceso de transferencia se encuentre acompañado de las condiciones técnicas necesarias para garantizar la prestación adecuada y continua del servicio por parte del nuevo operador.
- 8.** Se establezcan mecanismos de seguimiento de la calidad y continuidad del servicio durante la implementación de las medidas.

9. Se procure una adecuada articulación con la Autoridad Nacional de la Competencia y con los demás organismos competentes, a efectos de que la implementación de los condicionamientos contemple integralmente la protección de los usuarios.

10. Se considere la propuesta de conformación de una **Mesa de Seguimiento de Usuarios**, con participación de las Asociaciones integrantes de CUENACOM.

11. Se conceda a esta Comisión una **audiencia institucional con el Sr. Interventor**, a fin de ampliar los fundamentos de la presente y analizar mecanismos concretos de participación y seguimiento.

12. Se tenga presente que las Asociaciones de Usuarios y Consumidores se ponen a disposición del Organismo para colaborar, desde su específica función institucional, en la identificación temprana de eventuales perjuicios que pudieran afectar a los usuarios durante la implementación de los condicionamientos.

## **XV. CONSIDERACIÓN FINAL**

Las veintiocho Asociaciones de Usuarios y Consumidores representadas en esta presentación consideran que la protección de los derechos de los usuarios debe constituir un componente esencial de la implementación de las medidas establecidas por la Autoridad Nacional de la Competencia.

La decisión adoptada por el Tribunal de Defensa de la Competencia procura preservar la existencia de tres operadores móviles competitivos a nivel nacional y establece medidas destinadas a evitar que la concentración produzca efectos perjudiciales sobre la competencia.

Desde la perspectiva de las organizaciones de consumidores, el desafío que comienza a partir de dicha decisión consiste en garantizar que tales medidas se traduzcan efectivamente en beneficios para los usuarios.

La magnitud del proceso —que involucra la transferencia de **seis millones de clientes móviles**— exige una implementación particularmente cuidadosa, transparente y orientada a evitar que los costos técnicos, económicos o administrativos de la reestructuración recaigan sobre los consumidores.

Por ello, las veintiocho Asociaciones que integran la Comisión de Usuarios y Consumidores ante ENACOM manifiestan su voluntad de participar institucionalmente, colaborar con el Organismo y ejercer las funciones propias de las organizaciones de defensa de los usuarios, procurando que la transformación del mercado se traduzca efectivamente en:

**MAYOR COMPETENCIA – MEJOR CALIDAD – CONTINUIDAD – ACCESIBILIDAD – TRANSPARENCIA – LIBERTAD DE ELECCIÓN – PROTECCIÓN DE LOS INTERESES ECONÓMICOS DE LOS USUARIOS.**

En definitiva, entendemos que el éxito de las medidas adoptadas no deberá medirse únicamente por el cumplimiento formal de las obligaciones impuestas a las empresas, sino por sus **resultados concretos sobre los usuarios y consumidores**.

Sin otro particular, y quedando a disposición para colaborar institucionalmente con el Organismo en todo aquello que contribuya a garantizar una implementación ordenada y respetuosa de los derechos de los usuarios, saludamos al Sr. Interventor con distinguida consideración.

**Dra. Cristina Vicente**

**Coordinadora**

**Comisión de Usuarios y Consumidores ante ENACOM – CUENACOM  
C.U.S.T.I.C. N.º 1090/2011 – Resolución ENACOM N.º 4704/20**

**En representación de las 28 Asociaciones de Usuarios y Consumidores integrantes de la Comisión**

## **ANEXO I**

### **IMPACTO DE LA CONCENTRACIÓN TELECOM ARGENTINA S.A. – TELEFÓNICA MÓVILES ARGENTINA S.A. SOBRE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES MÓVILES**

**Documento técnico de posición de las veintiocho (28) Asociaciones de Usuarios y Consumidores integrantes de CUENACOM**

#### **1. OBJETO**

El presente documento constituye el fundamento técnico de la presentación institucional efectuada por la Comisión de Usuarios y Consumidores ante ENACOM respecto de la implementación de los condicionamientos establecidos por el Tribunal de Defensa de la Competencia en la operación TELECOM ARGENTINA S.A. – TELEFÓNICA MÓVILES ARGENTINA S.A.

Su objeto consiste en identificar, desde la perspectiva específica de los usuarios, las principales cuestiones que deberían ser consideradas durante el proceso de transferencia de clientes, espectro e infraestructura.

#### **2. PRINCIPIO RECTOR**

La preservación de la competencia sólo cumplirá su finalidad respecto de los usuarios si se traduce efectivamente en:

- mejores condiciones de precio;
- calidad adecuada;
- continuidad;
- cobertura;
- innovación;
- atención eficiente;
- libertad de elección.

Este criterio resulta compatible con el **artículo 42 de la Constitución Nacional** y con los objetivos de competencia, accesibilidad y asequibilidad establecidos por el **artículo 2 de la Ley N.º 27.078**.

### **3. TRANSFERENCIA DE LOS SEIS MILLONES DE CLIENTES**

La medida comprende:

- 4.000.000 de clientes en AMBA;
- 2.000.000 en el resto del país.

La transferencia comprende contratos, numeración e historial y no deberá generar costo alguno para los usuarios. El diseño técnico de la transferencia de clientes y espectro corresponde a ENACOM.

Los usuarios deberán conservar:

- continuidad del servicio;
- numeración;
- derechos contractuales;
- información suficiente;
- libertad de elección;
- posibilidad efectiva de reclamar.

### **4. CONDICIONES TÉCNICAS**

El nuevo operador deberá contar con capacidad suficiente de:

- red;
- espectro;
- cobertura;
- interconexión;
- atención;
- facturación;
- portabilidad;
- sistemas de gestión.

La finalidad debe ser constituir un competidor efectivo y sostenible.

### **5. INDICADORES DE CALIDAD**

Deberán monitorearse, entre otros:

| <b>Indicador</b> | <b>Aspecto para controlar</b> |
|------------------|-------------------------------|
|------------------|-------------------------------|

|             |                         |
|-------------|-------------------------|
| Continuidad | Cortes e interrupciones |
|-------------|-------------------------|

Cobertura Cobertura geográfica y poblacional

Velocidad Prestación efectiva de datos

Llamadas Calidad y llamadas caídas

4G/5G Disponibilidad y desempeño

Reclamos Cantidad y evolución

Resolución Tiempo de respuesta

Facturación Errores y reclamos

Atención Accesibilidad y eficacia

Portabilidad Funcionamiento y tiempos

El seguimiento encuentra fundamento en el derecho del usuario a la continuidad, regularidad y calidad reconocido por el **artículo 59, inciso a), de la Ley N.º 27.078**.

## **6. PRECIOS Y CONDICIONES COMERCIALES**

Deberá observarse la evolución de:

- precios;
- planes;
- datos incluidos;
- cargos adicionales;
- promociones;
- permanencias;
- penalidades;
- mecanismos de actualización;
- condiciones de portabilidad.

La finalidad es detectar eventuales efectos adversos para los consumidores, sin invadir las competencias específicas de la Autoridad Nacional de la Competencia.

## **7. INFORMACIÓN AL USUARIO**

Todo usuario afectado deberá conocer:

- si su línea será transferida;
- identidad del nuevo prestador;
- fecha de transferencia;
- condiciones del servicio;
- derechos que conserva;

- canales de atención;
- mecanismos de reclamo.

Fundamento: **artículo 42 de la Constitución Nacional; artículo 4 de la Ley N.º 24.240; artículo 59, inciso c), de la Ley N.º 27.078.**

## **8. PROTECCIÓN DE DATOS**

La transferencia de información deberá respetar los derechos reconocidos por el **artículo 59, inciso f), de la Ley N.º 27.078**, evitando la utilización de datos personales para finalidades distintas de las autorizadas.

## **9. MESA DE SEGUIMIENTO**

Se propone la creación de una **Mesa de Seguimiento de Usuarios**, integrada por representantes de ENACOM y de las Asociaciones que integran CUENACOM.

Su finalidad será realizar un seguimiento institucional de:

- transferencia de clientes;
- reclamos;
- calidad;
- continuidad;
- información;
- portabilidad;
- facturación;
- atención;
- situaciones de vulnerabilidad.

La propuesta se fundamenta en el mandato de participación de las asociaciones de consumidores y usuarios previsto por el **artículo 42 de la Constitución Nacional**.

## **10. CRITERIOS PARA EVALUAR EL RESULTADO**

La implementación deberá evaluarse considerando:

- a)** existencia de un tercer operador viable;
- b)** capacidad técnica suficiente;
- c)** calidad del servicio;
- d)** continuidad;
- e)** cobertura;
- f)** libertad efectiva de elección;
- g)** funcionamiento de la portabilidad;
- h)** evolución de precios y condiciones comerciales;

- i) evolución de reclamos;
- j) ausencia de perjuicios derivados de la transferencia.

## **11. CONCLUSIÓN**

La transferencia de seis millones de clientes constituye una medida de extraordinaria magnitud.

Desde la perspectiva de las Asociaciones de Usuarios y Consumidores, el proceso deberá garantizar que los usuarios no sean quienes soporten los costos de la reestructuración del mercado.

El resultado deberá medirse por sus efectos concretos sobre los consumidores, de conformidad con los derechos reconocidos por el **artículo 42 de la Constitución Nacional, la Ley N.º 24.240 y la Ley N.º 27.078.**

## **ANEXO II**

### **NÓMINA DE LAS VEINTIOCHO (28) ASOCIACIONES DE USUARIOS Y CONSUMIDORES INTEGRANTES DE CUENACOM**

1. **ACUCC**
2. **ADECUA**
3. **ADELCO**
4. **ADDUC – Asociación de Defensa de los Derechos de Usuarios y Consumidores**
5. **ADUC**
6. **Asociación de Usuarios de Corrientes**
7. **CEC**
8. **CESYAC**
9. **CODEC**
10. **Consumidores Libres**
11. **Cruzada Cívica**
12. **DEUCO**
13. **FEMUDECO**
14. **LIDECO**
15. **PROCONSUMER**
16. **PROCURAR**
17. **PROTECTORA**
18. **Red Argentina de Consumidores**

19. **UCA**
20. **UCU**
21. **UNADEC**
22. **Unión de Usuarios y Consumidores**
23. **Usuarios y Consumidores en Defensa de sus Derechos**
24. **CODELCO**
25. **ADCOIN**
26. **ACDH**
27. **APRECO**

#### **CONSTANCIA**

La presente nómina forma parte integrante de la presentación institucional efectuada por la **Comisión de Usuarios y Consumidores ante ENACOM – C.U.S.T.I.C. N.º 1090/2011 y Resolución ENACOM N.º 4704/20**, respecto de la operación TELECOM ARGENTINA S.A. – TELEFÓNICA MÓVILES ARGENTINA S.A.

La misma individualiza a las **veintiocho (28) Asociaciones de Usuarios y Consumidores** cuya posición institucional se encuentra comprendida en la presentación.

**Dra.CristinaVicente**

**Coordinadora**

**Comisión de Usuarios y Consumidores ante ENACOM – CUENACOM**



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional  
Año de la Grandeza Argentina

**Hoja Adicional de Firmas**  
**Informe gráfico**

**Número:**

**Referencia:** Otros (adenda, acuerdo, actas de recepción de obra, etc)

---

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 16 pagina/s.