

**ACOMPAÑAN NUEVO ACUERDO – MANIFIESTAN - SOLICITAN
HOMOLOGACIÓN**

Señor Juez:

Claudio Alberto Defilippi, abogado (T° 38, F° 600, CPACF), en representación de la **Asociación por la Defensa de Usuarios y Consumidores (“ADUC”)**, manteniendo el domicilio legal en Lavalle 1646, piso 7, oficina A, CABA, y con domicilio electrónico asociado a la IEJ 23161978299, con el patrocinio letrado de la Dra. Lorena Vanesa Totino (T° 69, F° 387, CPACF, IEJ 27253712657); y **TELECOM ARGENTINA S.A.** (en su carácter de continuadora de CABLEVISIÔN S.A. Y TELECOM PERSONAL S.A.) representada por su letrada apoderada la Dra. Aldana Paola Soledad MERLO, abogada inscripta al T° 97 F° 52 del CPACF, con domicilio legal constituido en Florida 954 piso 1° de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y domicilio electrónico inscripto al 27-26145653-8, en conjunto en los autos caratulados **“ASOCIACIÓN POR LA DEFENSA DE USUARIOS Y CONSUMIDORES C/ CABLEVISION S.A. S/ ORDINARIO (Expte. 25633/2017)** y **“ASOCIACIÓN POR LA DEFENSA DE USUARIOS Y CONSUMIDORES C/ TELECOM ARGENTINA S.A. (CONTINUADORA DE TELECOM PERSONAL S.A.) S/ ORDINARIO (Expte. Nro. 13397/2018)** a V.S. respetuosamente decimos:

I. OBJETO

En legal tiempo y debida forma venimos a presentar un nuevo acuerdo conciliatorio, de conformidad con las recomendaciones realizadas por la Sra. Fiscal en el Informe de Cooperación de fojas 1099 ¹ y fojas 589 ²(en adelante el **“Informe”**).

¹ Expte. 25633/2017

² Expte. 13397/2018

II. MANIFIESTA

Mediante resolución de fojas 1101³ y fs. 591⁴ V.S. requirió a las partes que, realicen las manifestaciones que estimen corresponder o, en su caso, efectúen las modificaciones que consideren necesarias con relación al acuerdo de fojas 1092⁵ y fojas 584⁶ (el “**Acuerdo Original**”) en línea con lo dictaminado en el Informe.

Asimismo, solicitó a las partes que, para un mejor entendimiento y ordenamiento procesal, como así también facilitar el control de cumplimiento, presenten la redacción final del acuerdo en un único escrito.

En este sentido, las partes hemos mantenido conversaciones y realizamos las siguientes modificaciones al acuerdo Original, las cuales resultaron en el nuevo acuerdo que se adjunta al presente (el “**Acuerdo Reformulado**”):

II.1. Consumidores alcanzados por el acuerdo:

El punto 6.1 del Informe indicó que: “*Se advierte, en primer punto, que la clase involucrada en estos autos había quedado constituida por “...todos los clientes de TELECOM ARGENTINA S.A. como continuadora de CABLEVISION S.A. a los que dicha entidad haya cesado de enviar la documentación referida a sus productos en soporte físico, remitiéndosela por vía electrónica sin la opción expresa para la utilización de este medio alternativo por parte del consumidor...”*, conforme consta en la certificación de clase efectuada por el juez de grado, pero no obstante, las partes han decidido que el acuerdo abarcaría únicamente a los consumidores mayores de sesenta años. No se aprecia la existencia de fundamentos que pudieran justificar la exclusión de un gran grupo de consumidores bajo un criterio etario que aparece a priori como arbitrario.”

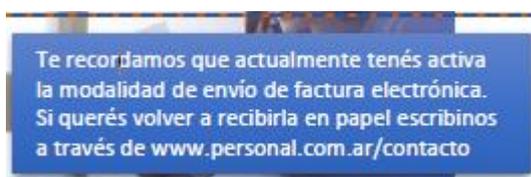
³ Expte. 25633/2017

⁴ Expte. 13397/2018

⁵ Expte. 25633/2017

⁶ Expte. 13397/2018

Es así que, considerando las manifestaciones realizadas por el Programa y compartidas por la Sra. Agente Fiscal, en pos de incluir a la clase originaria se incorpora al acuerdo una obligación de hacer, que implica incluir en las facturas de todos los Clientes que reciben su factura por medios electrónicos el siguiente texto:



Plasmando de esta forma, en el cuerpo de la factura un recordatorio a todos los Consumidores finales, Clientes de Telecom Argentina S.A. que reciben su factura correspondiente al servicio de televisión por cable e internet en soporte electrónico, como también así los Clientes consumidores finales que reciben su factura en soporte electrónico del servicio de telefonía móvil.

Es decir, se ha convenido entre las partes incluir una comunicación en el cuerpo de las facturas –utilizada históricamente para proporcionar información a los Consumidores Clientes de Telecom- poniendo a disposición de los Clientes uno de los canales existentes de forma exclusiva y reforzada para dar una rápida respuesta a los Consumidores.

Se destaca que la selección del presente canal de contacto no implica la discontinuidad de los otros canales que los Consumidores Clientes de Telecom tienen a su disposición (App Mi Personal, Canales telefónicos gratuitos 0800-555 3569 (televisión por cable e internet), 0800 444 0800 (telefonía móvil), sucursales en todo el país, mail: personalflowayuda@teco.com.ar, página web, entre otros) y siguen vigentes. La selección de uno de los canales responde al armado de una comunicación breve y clara a la cual el Consumidor receptor pueda acceder de forma sencilla, rápida e inconfundible, sin que la comunicación sea desvirtuada por la extensión del texto, desmotivando su lectura o llevándolo a error al Consumidor.

Al mismo tiempo, se pone en evidencia que los Consumidores Clientes de Telecom Argentina en todo momento pueden optar libremente por el medio en que quieren recibir sus facturas e incluso cambiar de parecer, dado que el adherirse u optar por recibir su factura por medios electrónicos no le impide en el futuro volver al medio de recepción anterior u optar por otro medio de recepción que responda o se adecue más a las necesidades del Consumidor en particular.

De esta forma, dando respuesta a las manifestaciones realizadas por el Programa en el **punto 6.1.** de su informe, las partes de común acuerdo han pactado incluir al acuerdo una cláusula mediante la cual la parte demandada en autos se compromete a una obligación de hacer que implica: incluir en el cuerpo de todas las facturas que emite y envía por medios electrónicos a sus Clientes Consumidores Finales, de forma destacada, en el sector de comunicación para Clientes y por el término de dos (2) periodos completos de facturación, el siguiente texto: **“Te recordamos que actualmente tenés activa la modalidad de envío de factura electrónica. Si querés volver a recibir en papel escribinos a través de www.personal.com.ar/contacto”**

En consecuencia, al incluir en la cláusula PRIMERA una obligación de hacer que comprende **a TODOS los consumidores finales clientes de Telecom Argentina, por sus servicios televisión por cable, internet y telefonía móvil, que reciben sus facturas por medios electrónicos;** y no viéndose comprometida de ninguna manera la continuidad del envío de las facturas en soporte físico, ni habiéndose emitido ni cobrado cargos por la remisión de la factura en soporte papel; es que las partes entendemos que el presente acuerdo responde al objeto debatido en autos e incluye a la totalidad de consumidores que ADUC representa como Asociación de Defensa de los Consumidores y en su calidad de parte actora en autos.

En honor a la claridad se exhibe como los consumidores verían plasmado el texto antes señalado en sus facturas:

TELECOM ARGENTINA S.A.
Doméstico Comercial: Gra. Horno 690, (1272) C.A.B.A.
I.V.A RESPONSABLE INSCRIPTO - Agente de Recargo R.G. 16/97
Inscrita en la Inspección General de Justicia el 13/07/1990
Bajo Nº 4870, Luro 108, Torre Nº 30 S.A.
5050 Casca Gra. Horno 690, C.A.B.A.

personal | flow

ORIGINAL
Página 1 de 2
MIO DE ACTIVIDAD: 26111190
C.U.I.T.: 30-42942973-6
Convenio Multilateral - Ingresos Brutos: 30-42942973-6



NOMBRE DE CLIENTE
DIRECCIÓN DE CLIENTE

B

Código N° 06

Factura N° 00000-00000000
Fecha de Emisión:
IVA Consumidor Final

Referencia de Pago: 3000620752310001
Fecha de Vencimiento: 14/07/2023
Próximo Vencimiento Estimado: 14/08/2023
Periodo de Abono: 21/06 al 20/07
Periodo de Consumo: 21/06 al 20/07

RESUMEN DE CUENTA

SALDO ANTERIOR		\$ 5.190,00
PAGOS AL 20/06	Línea del pago aplicado por acuerdo	\$ -5.190,00
CARGOS DEL MES		\$ 5.675,00

TOTAL A PAGAR \$ 5.675,00

CARGOS DEL MES

	Importe Total
ABONOS HOGAR	\$ 5.674,99
TV. Clásico	6.284,99
Dto TV \$610 Final x 12Meses	-610,00

TOTAL DE SERVICIOS DEL MES \$ 6.675,00

Son Pesos Cinco mil seiscientos setenta y cinco con 00/100.

Te informamos que el pago reflejado en esta factura corresponde al Acuerdo ADUC Exptes. 13397/2018 y 25633/2017

Te recordamos que actualmente tenés activa la modalidad de envío de factura electrónica. Si querés volver a recibirla en papel escribinos a través de www.personal.com.ar/contacto

Una factura. Todos tus servicios.

Te queremos contar que seguimos evolucionando para mejorar tu experiencia y para que puedas encontrar todos tus servicios de Personal y Flow en un solo lugar. Por eso, si aún recibís facturas independientes, durante los próximos meses comenzarás a recibir una factura única para los servicios móviles y del hogar que se

TELECOM ARGENTINA S.A.
 Domicilio Comercial: Blvd. Hurlingham 190, 12072 C.A.B.A.
 C.V.A. RESPONSABLE INSCRIPTO - Agencia de Retención IIG 1807
 Inscripción en la Inspección General de Aduanas el 13/07/1990
 Selo IP-4570, Lote 108, Torre 75 de S.A.
 Sede Social: Blvd. Hurlingham 990, C.A.B.A.

personal

ORIGINAL
 Página 1 de 2
 Inicio de Actividades: 30/11/1996
 C.U.I.T.: 30-63945379-8
 Comercio Multibancario - Ingresos Brutos: 30-63945379-8



Código N° de
 IVA Consumidor Final

NOMBRE DE CLIENTE
 DIRECCIÓN DE CLIENTE

Referente de Pago: 1002376337510002
 Fecha de Vencimiento: 17/10/2023
 Factura N° 0470-00408400
 Fecha de Emisión: 25/09/2023
 Próximo Vencimiento Estimado: 16/11/2023
 Período de Abono: 28/09 al 27/10
 Período de Consumos: 28/09 al 27/09
 Método de pago: Débito Automático

CARGOS DEL MES		Importe Total
	MOVIL - LINEA (11)35856857	\$ 3.686,99
	Plan 8GB Plus ⁽¹⁾	12.289,99
	Descuento 70% ⁽²⁾	-8.603,00
	Texto Beneficio 3GB	
	CONSUMOS VARIABLES EXCEDENTES	\$ 1,26
	TRIVIAS / SMS PREMIUM	
	SMS Premium con cargo	1,26
	Imp. Internas Ley 27.430 5,2632% (ya incluida en los servicios móviles)	1,87

TOTAL DE SERVICIOS DEL MES \$ 3.688,27

Son Pesos Tres mil seiscientos ochenta y ocho con 27/100.
 (1) Paquete de Servicios de Valor Agregado \$3.011,11 (**) y Pasajero de Voz y SMS \$34,60. IVA 21% \$639,58 e Impuesto Interno Ley 27.430 5,2632% \$1,82 que totalizan \$3.686,99 según se detalla en la factura. (**) bajo licencia SC 429/00
 (2) Servicios móviles: precios expresados con IVA e impuestos internos incluidos.
 Se debitarán \$ 3.688,27 de su cuenta en el ICBC.

Beneficio según Acuerdo ADUC
 Exptes. 13397/2018 y 25633/2017

Te recordamos que actualmente tenés activa la modalidad de envío de factura electrónica. Si querés volver a recibirla en papel escribinos a través de www.personal.com.ar/contacto

Una factura. Todos tus servicios.

Asimismo, y habiendo considerado las partes que el beneficio ofrecido originariamente favorece a un grupo etario que socialmente se entiende como más vulnerable y desprotegido, el cual se verá beneficiado de una forma más lucrativa en relación a otro colectivo que se seleccionare, las partes de común acuerdo deciden mantener como beneficiarios a *“todas las personas físicas mayores de sesenta años, clientes activos y ex clientes, consumidores finales, que hubieran sido clientes entre el 14/6/2016 y el 31/12/2021”* modificando la cláusula PRIMERA del acuerdo e incorporándose una mejora en lo que respecta al beneficio original.

En honor a la claridad se realiza cuadro comparativo:

Mejora del beneficio	
Beneficio Original	Nuevo Beneficio
Pack de 2 GB por el plazo de treinta días a los clientes que resulten ser titulares de una línea de Personal	Pack de 3 GB por el plazo de treinta días a los clientes que resulten ser titulares de una línea de Personal
Bonificación por única vez en el saldo de la factura de Flow de \$790 (equivalente al pack de 2 GB).	Bonificación por única vez en el saldo de la factura de Flow de \$1.850 (equivalente al pack de 3 GB).

II.2. Restitución y beneficios a clientes activos

El punto 6.2 del Informe manifiesta que *“el beneficio acordado para los clientes activos de Personal y los de la ex Cablevisión que cuenten con una línea telefónica en la compañía mencionada en primer término no cuenta con relación alguna con el reclamo efectuado por la asociación actora”,* y que el beneficio *“podría o no interesarles, sin brindarles la posibilidad de obtener directamente el reintegro en sus facturas, como se le otorga a quienes son clientes actualmente del servicio de Flow, pero no cuentan con una línea de Personal. No existen motivos para que no se les confiera el mismo beneficio a todos los consumidores”*

En razón de lo ut supra indicado y como se explica en el punto anterior, **se incorpora una obligación de hacer a la cláusula PRIMERA**⁷, la cual **comprende a todos los Consumidores Clientes de Telecom que reciben sus facturas en soporte electrónico.** Cumpliendo de esta manera la cláusula en

⁷ Telecom Argentina S.A. en su carácter de continuadora de Telecom Personal S.A. y de Cablevisión S.A.(en adelante TELECOM) : (i) incluirá en el cuerpo de las facturas de TODOS los Consumidores finales Clientes de los servicios de telefonía móvil, televisión por cable e internet que reciban sus facturas por medios electrónicos, el siguiente texto: **“Te recordamos que actualmente tenés activa la modalidad de envío de factura electrónica. Si querés volver a recibirla en papel escribinos a través de www.personal.com.ar/contacto”** Ello en forma destacada, en el margen derecho de la factura en el sector utilizado para información al Cliente (ver Anexo I), ello por el término de 2 (DOS) periodos de facturación completos. Dejándose asentado la continuidad de TODOS los canales que Telecom cuenta y pone a disposición de sus Clientes para que éstos reciban sus facturas por el medio que les resulte más conveniente y acorde a sus necesidades.

cuestión con la relación directa con el objeto de la demanda y el reclamo realizado por ADUC.

En lo que respecta a la cláusula PRIMERA del acuerdo, es esencial referirnos que el principal motivo por el cual se seleccionó un beneficio en servicio (GB) y no en dinero; se encuentra estrictamente relacionado con un trato no discriminatorio respecto a los Consumidores Clientes de Telecom que continúan recibiendo sus facturas en soporte físico (papel), en cuanto un beneficio que incluya un reintegro en dinero para los Consumidores Clientes de Telecom que reciben sus facturas por medios electrónicos implicaría indirectamente que la información recibida en papel no fuera gratuita como exige el art. 4 de la LDC ⁸.

En razón de ello, al pensarse y convenirse el beneficio, se tuvo presente el objeto de la demanda y específicamente el cumplimiento del artículo 4 de la LDC, lo cual se entendió como elemental e irrenunciable; y es por ello que las partes ratificamos la modalidad seleccionada, conviniendo beneficiar a un grupo etario, sin importar la modalidad en la que éstos reciban sus facturas.

II.3. Restitución a ex clientes:

En lo que respecta al punto 6.3, el Informe indica que: *“Respecto a los ex clientes, se advierte que las partes estarían tergiversando el alcance de los acuerdos en las acciones colectivas, al disponer que serían aquellos consumidores quienes deben optar por adherir a los términos del acuerdo, siendo que, según lo dispuesto por el art. 54 de la LDC, los acuerdos transaccionales deben dejar a salvo la posibilidad de que los consumidores que así lo deseen puedan apartarse de la solución general adoptada para el caso. En caso de silencio por parte de los consumidores, se estima que quedarán comprendidos en esta “solución general” adoptada para el caso. Asimismo, a fin de facilitar el cobro de las acreencias por*

⁸ “La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada en soporte físico, con claridad necesaria que permita su comprensión. Solo se podrá suplantar la comunicación en soporte físico si el consumidor o usuario optase de forma expresa por utilizar cualquier otro medio alternativo de comunicación que el proveedor ponga a disposición.”

parte de aquellos consumidores que ya no son clientes de Personal o Flow, este Programa propone que se disponga la transferencia de las correspondientes sumas, de modo directo, a las cuentas que dichas personas posean en entidades bancarias o financieras a través de COELSA. Me explico; la Cámara Electrónica de Compensación de Medios de Pagos Minorista de la República Argentina (COELSA), se encarga de compensar electrónicamente los cheques, débitos directos, transferencias de clientes o terceros, reclamos, imágenes de cheques rechazados y CFU; de manera tal que permita la imputación de las transacciones en forma automática entre entidades originantes y receptoras, lo cual permite que las entidades receptoras imputen las transacciones enviadas por las entidades originantes, en las cuentas de sus clientes y se liquiden los saldos que fueron compensados entre las entidades participantes, a través de sus cuentas, involucrando no solo a las estrictamente bancarias (a través de la CBU), sino también a las transacciones con destino a cuentas virtuales uniformes (CVU) – como podrían ser las de Mercado Pago, Ualá o Naranja X, entre otras-, que abarcan a un porcentaje cada vez más grande de la población del país con acceso al sistema financiero en la actualidad. Además de resultar, en pos de ello, un mecanismo sumamente eficiente para el reintegro de las sumas de dinero en cuestión, no puede soslayarse que permitiría que las acreencias de los consumidores sean acreditadas en las cuentas, sin que estos tengan que remitir un mail al juzgado para tales fines. No obstante, para el caso de que exista un remanente de consumidores que no hubieran podido cobrar sus acreencias, debería disponerse que estos puedan remitir los datos de una cuenta bancaria de un tercero o bien, acceder a su cobro en efectivo a través de Pago Fácil o Rapipago. Asimismo, se destaca que la dirección de email dispuesta a los fines de la comunicación de los consumidores es muy larga y puede tender a la confusión de los consumidores o a errores de tipeo que conduzcan a que no se envíen correctamente los mails.”

En respuesta al presente punto, es importante destacar que la herramienta aportada por el Programa es sumamente beneficiosa para el acuerdo y

para los Consumidores incluidos en el mismo, siendo la incorporación de la Cámara Electrónica de Compensación de Medios de Pagos Minorista de la República Argentina (COELSA) un aporte elemental para el acuerdo y productivo para la efectividad y celeridad en la restitución para ex clientes. En aras de ello, se sustituye el texto de la cláusula primera, correspondiente al acápite D.

Asimismo y en lo que respecta al e-mail incluido en los términos del acuerdo, se toma la recomendación del Informe y se sustituye por la siguiente dirección de correo electrónico: acuerdojudicial@teco.com.ar.

II.4. Remanente:

El punto 6.4 del Informe indica que “Respecto a las sumas que queden como remanente en el presente acuerdo, se advierte que serían destinadas a entidades benéficas después de sesenta días corridos desde la homologación del acuerdo. Aquel plazo deberá ser sumamente mayor, ampliándose al menos a los tres años, durante los cuales las sumas en cuestión deberán ser puestas a plazo fijo renovable cada treinta días, en una cuenta bancaria a nombre de autos”

Como consecuencia de la recomendación realizada por el Programa y ratificada por la Sra. Agente Fiscal, se sustituye el contenido de la cláusula PRIMERA acápite E por el siguiente texto:

“E.- Destino del monto total afectado al acuerdo y no distribuido: Para el caso que COELSA carezca de los datos necesarios para individualizar cuentas de ex Clientes involucrados en el Acuerdo Transaccional, o bien por cualquier otra causa atendible existieran importes remanentes, Telecom se compromete:

(i) a acompañar certificación en la que se detalle la acreditación de transferencias de importes efectivamente realizados y el saldo del monto total afectado a la transacción que no hubiera podido ser acreditado o transferido (en adelante, los “importes remanentes”)

(ii) a depositar los importes remanentes a plazo fijo renovable cada treinta (30) días, en una cuenta bancaria a nombre de autos y por el plazo de tres años.

(iii) una vez transcurrido el plazo de tres años, los importes remanentes serán destinados por el Sr. Juez a las entidades benéficas de bien público que entienda corresponda. Telecom deberá dar el destino que oportunamente le encomiende el Sr. Juez, con rendición de cuentas oportuna dentro de los treinta (30) días de realizada.”

II.5. Publicidad:

En relación a la publicidad en el punto 6.5 del informe se consideró que: *“Si bien no se estima que los medios de publicidad propuestos no sean idóneos para los fines perseguidos por la LDC, se aprecia que, a fin de ampliar su eficiencia, éstos deberán ser complementados por publicaciones en las redes sociales de Telecom (y no solo en las de ADUC como se dispuso) y con la remisión de correos electrónicos y cartas a los consumidores involucrados.*

En función de ello, las partes hemos acordado readecuar el Acuerdo Original incorporando como medio de publicidad adicional a los ya previstos la inclusión del envío de **SMS** y de **e-mail**, en los términos indicados en la CLÁUSULA TERCERA: Notificación y publicidad.

II.6. Finalmente, acompañamos al presente el Acuerdo Reformulado, que -como se explicó- se trata de una nueva versión del Acuerdo Original incluyendo las modificaciones mencionadas en los puntos anteriores.

III. PETITORIO

Por todo lo expuesto, solicitamos a VS que:

- 1) Tenga presente lo manifestado.
- 2) Agregue el Acuerdo Reformulado.
- 3) Homologue el Acuerdo Reformulado.

Proveer de conformidad,

SERÁ JUSTICIA.