

**Decreto 681/2013**

**Reglamento de Licencias para Servicios de Telecomunicaciones. Decreto N° 764/2000. Modificación.**

Bs. As., 5/6/2013

VISTO el Expediente N° S01:0116621/2013 del Registro de la SECRETARIA DE COMUNICACIONES del MINISTERIO DE PLANIFICACION FEDERAL, INVERSION PUBLICA Y SERVICIOS, el artículo 42 de la CONSTITUCION NACIONAL, la Ley N° 19.798 y el Decreto N° 764/00 y sus modificatorios y,

**CONSIDERANDO:**

Que por el artículo 1° del Decreto N° 764 de fecha 3 de septiembre de 2000 y sus modificatorios, se aprobó —como ANEXO I— el Reglamento de Licencias para Servicios de Telecomunicaciones.

Que el artículo 10, apartado 10.1 del Reglamento de Licencias para Servicios de Telecomunicaciones establece que los servicios registrados deben prestarse en condiciones de regularidad, continuidad y calidad, y que los licenciatarios deben asegurar el debido cumplimiento de las reglas del buen arte y las calidades del servicio exigidas por las normas vigentes.

Que el artículo 42 de la CONSTITUCION NACIONAL establece el derecho de los usuarios y consumidores a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos, a una información adecuada y veraz, a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno, y el deber de las autoridades de proveer a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia y al control de la calidad y eficiencia de los servicios públicos.

Que el plexo normativo de las telecomunicaciones se encuentra sometido al cumplimiento de la CONSTITUCION NACIONAL, de tratados internacionales y de normas legales, tendientes a garantizar los derechos de los usuarios.

Que en este sentido corresponde al ESTADO NACIONAL, proveer los medios necesarios tendientes a lograr un mejor desarrollo de los servicios de telecomunicaciones procurando un mayor beneficio para los usuarios, conforme la manda establecida en el artículo 42 de la CONSTITUCION NACIONAL.

Que resulta primordial para el ESTADO NACIONAL que los emprendimientos que se realicen a nivel sectorial promuevan la inversión y la generación de empleo, no encontrándose la planificación y administración de las redes y del espectro radioeléctrico ajenas a esas políticas públicas.

Que constituye un objetivo de todo mecanismo de gestión del espectro alcanzar la mayor eficiencia posible en su uso, concepto que implica, entre otros aspectos, que este recurso sea utilizado de manera tal que favorezca el desarrollo social, permitiendo el acceso de los usuarios a una oferta de servicios diversa y en condiciones adecuadas de calidad.

Que una administración eficaz de las redes y un uso eficiente del espectro radioeléctrico por parte de los licenciatarios, redundan en una mayor calidad en la prestación del servicio de telecomunicaciones.

Que en tal sentido, resulta de interés prioritario, a fin de salvaguardar los derechos de los usuarios, establecer nuevos requisitos de calidad del servicio que garanticen una eficiente prestación, y exigir a los licenciatarios una permanente adecuación de sus redes de modo tal que se satisfagan tales requerimientos.

Que la COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES, organismo descentralizado actuante en la órbita de la SECRETARIA DE COMUNICACIONES del MINISTERIO DE PLANIFICACION FEDERAL, INVERSION PUBLICA Y SERVICIOS requirió, en el marco de inspecciones realizadas a las licenciatarias de Servicios de Comunicaciones Móviles; documentación referida a los reclamos efectuados.

Que a partir de la información provista por las prestadoras de Servicios de Comunicaciones Móviles al momento de realizarse las referidas inspecciones, la Autoridad de Control constató que durante

el período comprendido entre febrero y abril de 2013, se incrementó la cantidad de reclamos efectuados; destacándose en particular los siguientes aumentos: por Créditos Prepagos OCHENTA Y SEIS CON CUARENTA Y UNO POR CIENTO (86,41%); por Servicios de Datos SETENTA CON SESENTA Y CINCO POR CIENTO (70,65%); por Facturación VEINTICUATRO CON SETENTA Y DOS POR CIENTO (24,72%); por Servicio de Mensajería Corta (SMS) DIEZ CON DIECISEIS POR CIENTO (10,16%); y por Acceso al Servicio SEIS CON CINCUENTA Y CUATRO POR CIENTO (6,54%).

Que por su parte, el CONSEJO FEDERAL DEL CONSUMO (COFEDEC), instancia federal de coordinación de las políticas vinculadas a temas de consumo, ha planteado en numerosas oportunidades su preocupación por la considerable incidencia, entre un TREINTA POR CIENTO (30%) y un CINCUENTA POR CIENTO (50%), que en el total de las denuncias recibidas en todo el país por los entes competentes en la materia, se dirigen contra las empresas prestadoras del servicio de telecomunicaciones.

Que en tal sentido, dicho organismo ha puesto de manifiesto que las masivas denuncias efectuadas por los usuarios de servicios de telecomunicaciones, responden mayoritariamente a problemas de facturación y deficiente funcionamiento del servicio, así como también a la falta de información sobre las características del producto y de sus condiciones de comercialización; debiéndose dicha circunstancia, entre otras razones, a la falta de previsión por parte de las empresas licenciatarias para contar con instrumentos y recursos técnicos necesarios que garanticen el funcionamiento adecuado del servicio.

Que, asimismo, cabe consignar que la COMISION INTERAMERICANA DE TELECOMUNICACIONES, órgano asesor de la ORGANIZACION DE LOS ESTADOS AMERICANOS, a través de la Recomendación CCP.I/REC.18 (XXII-13) aprobada durante la "XXII Reunión del Comité Consultivo Permanente I: Telecomunicaciones/Tecnologías de la Información y la Comunicación" ha instado a: "1) Que los Estados Miembros orienten esfuerzos a desarrollar normas de Calidad de Servicio, estableciendo parámetros que reflejen la realidad de mercado; 2) Que dichos parámetros incorporen la perspectiva y expectativas de los usuarios, dando cuenta de los atributos que estos más ponderan; 3) Que los Estados Miembros estudien la posibilidad de propender hacia un Reglamento que establezca parámetros de calidad para múltiples servicios de telecomunicaciones; 4) Que los procedimientos y metodología de medición de parámetros se agrupen por cada modalidad y servicio específico; 5) Que evalúen la posibilidad de publicar los parámetros de Calidad relevados en sus respectivas páginas web institucionales."

Que al respecto, cabe destacar que el control de la calidad de los servicios de telecomunicaciones es un deber de la Administración, que debe ser materializado mediante procedimientos de medición y contralor.

Que por ello, resulta imprescindible otorgar a la Autoridad de Aplicación la facultad de disponer, a fin de evitar un deterioro grave en la calidad de los servicios de telecomunicaciones, las medidas preventivas que resulten idóneas, tales como la suspensión de la comercialización y activación de nuevas líneas y servicios por parte de las licenciatarias, a fin de garantizar al usuario el efectivo cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios de telecomunicaciones como así también asegurar el fortalecimiento de las condiciones de competencia en el sector.

Que asimismo, es necesario instruir a la SECRETARIA DE COMUNICACIONES del MINISTERIO DE PLANIFICACION FEDERAL, INVERSION PUBLICA Y SERVICIOS para que, en su calidad de Autoridad de Aplicación, proceda a establecer, de acuerdo a la evolución tecnológica y a las modalidades en la prestación de los servicios de telecomunicaciones, nuevos parámetros objetivos de calidad que deberán ser cumplidos por los licenciatarios.

Que el servicio jurídico pertinente ha tomado la intervención de su competencia.

Que la presente medida se dicta en uso de las facultades conferidas por el artículo 99, incisos 1 y 2 de la CONSTITUCION NACIONAL y por la Ley Nº 19.798.

Por ello,

LA PRESIDENTA DE LA NACION ARGENTINA  
DECRETA:

Artículo 1º — Incorpórase como Artículo 10 bis al Reglamento de Licencias para Servicios de Telecomunicaciones, que como Anexo I forma parte del Decreto Nº 764 de fecha 3 de septiembre de 2000 y sus modificatorios, el siguiente:

**“ARTICULO 10 bis - Medidas preventivas del deterioro en la calidad del servicio.**

La Autoridad de Aplicación, con intervención de la Autoridad de Control, podrá disponer con carácter preventivo, a fin de evitar el deterioro grave de la calidad de los servicios de telecomunicaciones, las medidas que resulten idóneas para garantizar el efectivo cumplimiento por parte de los licenciarios de los servicios de telecomunicaciones, de los requerimientos de calidad del servicio establecidos en las disposiciones vigentes.”

Art. 2º — Instrúyese a la SECRETARIA DE COMUNICACIONES del MINISTERIO DE PLANIFICACION FEDERAL, INVERSION PUBLICA Y SERVICIOS, a dictar con la intervención previa de la COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES, organismo descentralizado actuante en la órbita de dicha Secretaría, dentro del plazo de TREINTA (30) días contados desde la publicación del presente decreto, un nuevo reglamento que establezca los requisitos de calidad para la prestación de los servicios de telecomunicaciones a ser cumplidos por los licenciarios para un uso eficaz, eficiente y racional de la red y del espectro radioeléctrico en atención al avance tecnológico y a las necesidades de los usuarios.

Art. 3º — Comuníquese, publíquese, dése a la Dirección Nacional del Registro Oficial y archívese. — FERNANDEZ DE KIRCHNER. — Juan M. Abal Medina. — Julio M. De Vido.

## **Resolución CNC N° 3797/2013**

Bs. As., 11/11/2013

VISTO, el expediente N° 14394/2012 del registro de la Comisión Nacional de Comunicaciones, y

### **CONSIDERANDO:**

Que el artículo 42 de la Constitución Nacional establece el derecho de los usuarios a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos, a una información adecuada y veraz, a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno; y el deber de las autoridades de proveer a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia y al control de la calidad y eficiencia de los servicios públicos.

Que el artículo 2° del Decreto N° 681/2013 establece la necesidad de reglamentar los requisitos de calidad para la prestación de los servicios de telecomunicaciones a ser cumplidos por los licenciatarios para un uso eficaz, eficiente y racional de la red y del espectro radioeléctrico en atención al avance tecnológico y las necesidades de los usuarios.

Que por Resolución SC N° 5/2013, se aprobó el REGLAMENTO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES (en adelante el REGLAMENTO), con el objeto de establecer requisitos de calidad exigibles para la prestación de los servicios de telecomunicaciones.

Que por artículo 3° de la Resolución precedentemente citada se instruyó a la COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES a efectos de que arbitre las medidas necesarias para la elaboración de los procedimientos de auditoría y verificación técnica necesarios para la implementación del Reglamento.

Que para cumplir con la norma precitada, se estableció un plazo de NOVENTA (90) días contados desde la fecha de su publicación, quedando a cargo del cumplimiento de la tarea encomendada la COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES.

Que posteriormente se dictó la Resolución CNC N° 25/2013 que creó en el ámbito de la COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES un Grupo de estudio con el propósito de analizar la metodología de control en materia de telecomunicaciones y la elaboración de los lineamientos para el desarrollo de la tarea encomendada.

Que en tal sentido, y continuando con el cumplimiento de los objetivos del Plan Estratégico Institucional la COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES se comprometió a elaborar una nueva metodología de control atento, entre otras cuestiones, a los nuevos parámetros de calidad de los servicios de telecomunicaciones.

Que mediante las Notas Nros. 2340, 2341 y 2372, de fecha 17 de julio de 2013, N° 2339 de fecha 12 de julio de 2013, la Gerencia de Control de esta Comisión Nacional solicitó a las Prestadoras de Servicio de Telefonía Móvil y Servicio Radioeléctrico de Concentración de Enlaces, información pertinente sobre cada uno de los indicadores contenidos en la Resolución N° 5/2013, de acuerdo a los lineamientos que se establecieron en una planilla que se acompañó junto a las citadas notas.

Que de los requerimientos precitados no se obtuvo la información solicitada, razón por la cual dichas actuaciones se mantendrán por cuerda separada.

Que por otra parte, se efectuaron diversas reuniones entre la COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES y los Prestadores, Cámaras Empresariales, Empresas Proveedoras y Fabricantes de Equipamiento, con el propósito de establecer las principales definiciones, así como también garantizar la equidad de las condiciones de cumplimiento de lo establecido en el REGLAMENTO.

Que de la información suministrada, surgió que los Prestadores no se encontraban en condiciones de cumplir con algunas de las metas establecidas y que inclusive, en algunos casos, no se realizaban las mediciones insertas en el REGLAMENTO.

Que el citado REGLAMENTO establece que los procedimientos de medición de los Indicadores deben efectuarse a través de procesos y sistemas automatizados, de modo tal que previamente deberán realizarse las especificaciones de los conceptos a medir, adquisiciones de equipamiento, implementaciones de sistema, así como también el desarrollo de programas destinados a la obtención, recolección y procesamiento de los datos necesarios para calcular los Indicadores.

Que es objeto del REGLAMENTO generar una mejora real, efectiva y progresiva en la calidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones.

Que una de las bases fundamentales del REGLAMENTO es la de otorgar a los usuarios información certera, veraz y eficiente que les permita elegir su Prestador con mayor conocimiento respecto de la calidad del servicio que presta.

Que por lo expuesto, y dadas sus características geográficas y demográficas, que caracterizan a nuestro país, corresponde generar diferentes sub-áreas en el Area Local AMBA a efectos de brindar información sobre una unidad geográfica que resulte representativa de la actividad diaria, normal y habitual de los usuarios en las referidas zonas.

Que a efectos de no generar barreras regulatorias de entrada al mercado que alteren la competencia y/o atenten contra el normal desarrollo de los Prestadores, es necesario hacer uso de las facultades otorgadas a esta COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES para establecer dicha segmentación.

Que a fin de considerar aquellas facilidades de uso masivo que actualmente son ofrecidas por los Prestadores, conforme los lineamientos otorgados por la SECRETARIA DE COMUNICACIONES DE LA NACION, se implementó un indicador para los Servicios de Mensajería Corta.

Que tal como indica el REGLAMENTO con relación a los incumplimientos en la presentación de la información y/o formalidades establecidas, será aplicable el régimen sancionatorio previsto por el Decreto Nº 1185/1990.

Que el Servicio Jurídico Permanente de este Organismo ha tomado la intervención de su competencia.

Que los suscriptos son competentes para el dictado de la presente Resolución en virtud de lo dispuesto por el Decreto Nº 1185/1990 y sus modificatorios y por el Decreto Nº 764/2000.

Por ello,

EL INTERVENTOR Y EL SUBINTERVENTOR  
DE LA COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES  
RESUELVEN:

ART. 1º - Apruébese el "MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA Y VERIFICACION TECNICA DEL REGLAMENTO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES" que como Anexo I forma parte integrante de la presente.

ART. 2º - Apruébese la estructura de CUADROS DE INFORMACION que como Anexo II forma parte integrante de la presente.

ART. 3º - Apruébense el CALENDARIO DE PRESENTACION que como Anexo III forman parte del presente.

ART. 4º - Apruébense las DISPOSICIONES TRANSITORIAS que como Anexo IV forman parte del presente.

ARTICULO 5º - Comuníquese, publíquese, dése a la Dirección Nacional del Registro Oficial y archívese. - Ing. CEFERINO A. NAMUNCURA, Interventor, Comisión Nacional de Comunicaciones. - Ing. NICOLAS KARAVASKI, Subinterventor, Comisión Nacional de Comunicaciones.