

## Legislación Nacional

TELECOMUNICACIONES 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 las 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 control. 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 N° 19.798. Por ello, LA PRESIDENTA DE LA NACION ARGENTINA DECRETA: Artículo 1° — Incorpórase como Artículo 10 bis al Reglamento de Licencias para Servicios de Telecomunicaciones, que como Anexo I forma parte del Decreto N° 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 licenciatarios de los servicios de telecomunicaciones, de los requerimientos de calidad del servicio establecidos en las disposiciones vigentes.” Art. 2° — 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 licenciatarios 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. 3° — Comuníquese, publíquese, dése a la Dirección Nacional del Registro Oficial y archívese. — FERNANDEZ DE KIRCHNER. — Juan M. Abal Medina. — Julio M. De Vido.