



MINISTERIO DE MODERNIZACIÓN

Resolución 733-E/2017

Ciudad de Buenos Aires, 29/12/2017

VISTO: el Expediente 2017-29081551-APN-STIYC#MM; los Decretos N° 1172/2003 y N° 798/2016; las Resoluciones N° 6-E/2016 y N° 12-E/2017 de la Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, y N° 490/1997, N° 10059/1999 y N° 12/2013 de la ex Secretaría de Comunicaciones; y

CONSIDERANDO:

Que a partir de la reforma constitucional de 1994, se incorporaron a nuestra Constitución Nacional nuevos derechos y garantías, lo que significó una síntesis entre las exigencias de las libertades tradicionales de corte individual, con las necesidades de orden económico, cultural y colectivo, a cuya satisfacción se dirigen los derechos sociales.

Que en ese orden, el artículo 42 de la Constitución Nacional establece, entre otros derechos de los consumidores, el de la protección de sus intereses económicos, el del acceso a una información adecuada y veraz, el de libertad de elección y a que las autoridades provean a la protección de esos derechos y a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados.

Que por ello debe existir una tutela diferenciada y eficaz, para evitar que los derechos de los consumidores se tornen inoperantes, proveyendo mecanismos adecuados para facilitar el ejercicio y el reconocimiento de tales derechos.

Que la ex Secretaría de Comunicaciones, dependiente de la Presidencia de la Nación, dictó la Resolución N° 490/1997, aprobando el “Reglamento General de Clientes de los Servicios de Comunicaciones Móviles”, vigente hasta la fecha.

Que mediante Resolución N° 10059/1999 la ex Secretaría de Comunicaciones aprobó el Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico (RGCSBT).

Que oportunamente se consideró que el crecimiento del número de usuarios de los servicios de comunicaciones móviles y el consecuente aumento de tráfico en las redes, así como la evolución de las tecnologías en uso y la diversidad de los servicios y las aplicaciones ofrecidos por los prestadores, habían reconfigurado las relaciones entre aquéllos y los usuarios, tornando indispensable una actualización de la normativa que reflejara, entre otros aspectos, un mayor equilibrio y equidad.

Que en ese entendimiento, la ex Secretaría de Comunicaciones del ex Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios, por Resolución N° 12/2013 del 6 de septiembre de 2013, declaró la apertura del proceso de elaboración participativa de normas establecida por el Decreto N° 1172/2003, de fecha 3 de diciembre de 2003, en relación con el proyecto de “Reglamento de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones Móviles”, que



figuraba como Anexo I de dicho acto administrativo.

Que dicho proceso de elaboración participativa de normas nunca fue concluido y, mientras tanto, la evolución tecnológica devino en una aún mayor oferta de servicios y aplicaciones que las vigentes al dictarse la Resolución N° 490/1997 de la ex Secretaría de Comunicaciones de la Presidencia de la Nación, modificándose sustancialmente la relación entre prestadores y clientes respecto de la situación que regía en ese momento.

Que por ello, a través del inciso b) del artículo 2° del Decreto N° 798/2016, el Poder Ejecutivo Nacional instruyó, al entonces Ministerio de Comunicaciones, a actualizar el “Reglamento General de Clientes de los Servicios de Comunicaciones Móviles”, prosiguiendo el procedimiento iniciado oportunamente por Resolución N° 12/2013 de la ex Secretaría de Comunicaciones del ex Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios.

Que el mencionado inciso b) del artículo 2° del Decreto N° 798/2016, estableció no sólo el referido deber de actualización, sino también el de prever la existencia de mecanismos que permitan a los clientes acceder a información sobre la calidad del servicio y obtener bonificaciones y/o compensaciones en sus servicios ante el incumplimiento de los niveles de calidad establecidos.

Que en cumplimiento de esta instrucción se llevó a cabo un riguroso estudio y análisis en materia de protección de los derechos de los clientes de estos servicios, a partir de la experiencia internacional regulatoria de la Unión Europea, el Reino Unido, España, Chile y Colombia, procediéndose a elaborar un primer proyecto de “Reglamento General de Clientes de los Servicios de Comunicaciones Móviles”.

Que la Resolución N° 6/2016 de la Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, declaró la apertura del proceso de elaboración participativa de normas establecida por el Decreto N° 1172/2003, en relación con el proyecto del “Reglamento de Clientes de los Servicios de Comunicaciones Móviles”, que como Anexo I (IF-2016-01259458-APN-STIYC#MCO) formaba parte de esa resolución.

Que dicho proceso de consulta pública tuvo como fin de dar participación a cualquier interesado, fortaleciendo la legitimación democrática y la concepción de ciudadanía que vigorizan el pluralismo político.

Que, dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 7° de la Resolución N° 6/2016 de la Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se procedió a habilitar, con base en el Expediente N° EX-2016-03028219-APN-STIYC#MCO, el registro al cual se fueron incorporando las opiniones y propuestas que se efectuaron sobre el proyecto de “Reglamento de Clientes de los Servicios de Comunicaciones Móviles”, en el marco del proceso de elaboración participativa de normas.

Que posteriormente, a raíz incluso de algunas de esas opiniones y propuestas, se llegó a la conclusión que la convergencia entre diferentes redes y Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Servicios de TIC), exige el establecimiento de un régimen de clientes en el que todos los servicios comparables reciban un trato similar, con independencia de las tecnologías utilizadas.

Que por lo tanto, se realizó una revisión exhaustiva del marco normativo argentino con el propósito de incluir, en un solo texto normativo, los derechos de los clientes de todos los Servicios de TIC, adecuándolo a la convergencia



tecnológica y a la evolución del sector.

Que desde la convergencia, la prestación de los servicios antes mencionados no se diferencia por el simple hecho de que los mismos sean prestados en forma individual o conjunta.

Que en consecuencia y atento a la proliferación de la prestación de estos servicios, se consideró menester robustecer las reglas que garantizan la efectividad del ejercicio de los derechos de los clientes bajo la prestación conjunta de servicios en un esquema de convergencia.

Que se estimó necesario, en este sentido, adecuar el marco regulatorio de protección de usuarios de los servicios de telecomunicaciones en un ambiente de convergencia tecnológica, de redes y de servicios, procediéndose a elaborar un nuevo proyecto de “Reglamento de Clientes de los Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”,

Que la Resolución N° 12/2017 de la Secretaria de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones declaró la apertura del proceso de elaboración participativa de normas establecida por el Decreto N° 1172/2003, de fecha 3 de diciembre de 2003, en relación con el proyecto de “Reglamento de Clientes de los Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”, que como Anexo I (IF-2017-11808838-APN-STIYC#MCO) forma parte de ese acto administrativo.

Que los aportes que realizaron los distintos sectores interesados resultaron relevantes y útiles, alentando a dictar un reglamento convergente, concerniente a todos los Servicios de TIC.

Que los procedimientos de consulta contribuyen a promover una efectiva participación de la ciudadanía en las decisiones de gobierno, así como a su control a través de mecanismos que hacen a la transparencia del accionar de los distintos estamentos del Estado Nacional.

Que en consecuencia se dio debido cumplimiento a lo establecido en la resolución citada anteriormente, habiéndose garantizado la transparencia, publicidad y participación de los interesados en el proceso de elaboración de normas de importancia decisiva para el sector.

Que tomando en cuenta los comentarios y aportes realizados se dicta la presente, aprobando un régimen aplicable a los Servicios de TIC y al Servicio de Radiodifusión por Suscripción Satelital, que aún cuando no revisten la condición de Servicios de TIC, comparte con ellos –y sobre todo con los Servicios de Radiodifusión por Suscripción Mediante Vínculo Físico y/o Mediante Vínculo Radioeléctrico- sus características esenciales, no resultando conveniente ni equitativo, por tanto, dejar fuera de esta regulación a una prestación sustancialmente idéntica a otras que sí están comprendidas en la misma.

Que además de este enfoque convergente, extendiéndose su ámbito de aplicación a las relaciones entre prestadores y clientes de todos los Servicios de TIC y del Servicio de Radiodifusión por Suscripción Satelital, el reglamento que se aprueba por la presente sienta diversos principios que amplían la esfera de derechos de los clientes y el grado de protección de los mismos.





Que en este sentido, se establece –entre otras disposiciones- que en caso de existir discrepancias entre cláusulas contractuales y disposiciones del reglamento, prevalecerán las normas más favorables a los clientes; que éstos tienen derecho a la libre elección del prestador y de los planes y servicios que contraten, así como de los equipos terminales que utilicen; que los datos personales del cliente no podrán ser utilizados por los prestadores para fines distintos a los autorizados por aquél; que la provisión de contenidos y aplicaciones, así como el envío de mensajes con fines publicitarios o comerciales, requiere de la previa y expresa adquisición por el cliente; etc.

Que asimismo, el cuerpo normativo que se aprueba consagra, de manera expresa, numerosos derechos a favor de los clientes y obligaciones a cargo de los prestadores, entre las que se destaca la de mantener un servicio especializado y gratuito de atención al cliente, que tenga por objeto atender y resolver las quejas y reclamos de éstos y que les permita realizar el seguimiento de los reclamos efectuados.

Que para evitar abusos por parte de los prestadores, se ha previsto expresamente que si en una contratación telefónica o electrónica, el cliente se acogiere a una oferta que previera la aplicación de condiciones distintas a las del contrato suscripto con el prestador, éste deberá enviarle constancia en la que figuren los términos y condiciones de la oferta, con indicación expresa de su plazo de duración.

Que especial y detallada consideración ha merecido, en el reglamento que se aprueba, la obligación de los prestadores de suministrar a los clientes, la información relativa a las características esenciales de los servicios respectivos, estableciéndose en forma explícita los datos mínimos que deberán suministrarse al cliente.

Que en línea con el actual ambiente de convergencia de servicios, se establece que en caso de ofertas conjuntas, el prestador deberá disponer en su sitio web y canales de atención, de un mecanismo comparativo o cotizador actualizado con información relevante, la que será determinada por la Autoridad de Aplicación, de cada uno de los servicios y planes que componen la oferta del prestador, así como la comparación entre diversas ofertas conjuntas y los descuentos aplicados por la contratación de la misma respecto de la tarifa del servicio provisto individualmente.

Que, sin duda, una de las características salientes de este reglamento es el sistema de comunicaciones electrónicas que se establece entre prestadores y clientes, que otorga agilidad y rapidez a los trámites.

Que se ha previsto una minuciosa y detallada regulación de las especificaciones que debe contener el contrato, así como de las cláusulas que resultan prohibidas, estableciéndose que toda modificación contractual que el prestador propusiere debe ser notificada al cliente con antelación, pudiendo éste rescindir el contrato sin costo, en caso de no estar de acuerdo con esa modificación.

Que asimismo, cumpliendo con la expresa premisa sentada por el inciso b) del artículo 2° del Decreto N° 798/2016, se establece que el incumplimiento por parte del prestador de los niveles de calidad fijados en las normas vigentes, comprobado por la Autoridad de Aplicación, dará derecho al cliente a una compensación cuya procedencia, determinación y modalidad de cancelación será establecido por la Autoridad de Aplicación.

Que finalmente, se aprueban normas específicas sobre los principales servicios, esto es, el de Telefonía, de Acceso a Internet y de Radiodifusión por Suscripción.





Que la Dirección General de Asuntos Jurídicos del Ministerio ha tomado la intervención de su competencia.

Que la presente medida se dicta en ejercicio de las atribuciones conferidas por la Ley Argentina Digital N° 27.078, el Decreto N° 798 de fecha 21 de junio de 2016 y el artículo 23 octies de la Ley de Ministerios (t.o. 1992) y sus modificaciones.

Por ello,

EL MINISTRO DE MODERNIZACIÓN

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- Apruébase como Anexo I (IF-2017-29792502-APN-STIYC#MM) de la presente, el Reglamento de Clientes de los Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

ARTÍCULO 2°.- La presente resolución entrará en vigencia a partir de los SESENTA (60) días corridos contados desde su publicación en el Boletín Oficial.

ARTÍCULO 3°.- Deróganse la Resolución N° 490/1997 y los Anexos I y III de la Resolución N° 10.059/1999 ambas de la ex SECRETARIA DE COMUNICACIONES, y normas complementarias.

ARTÍCULO 4°.- El Anexo II Resolución N° 10.059/1999 de la ex SECRETARIA DE COMUNICACIONES mantendrá vigencia en lo que resulte de aplicación hasta el dictado del régimen de sanciones previsto por el artículo 63 de la Ley N° 27078. .

ARTÍCULO 5°.- Comuníquese, publíquese, dése a la Dirección Nacional del Registro Oficial y archívese. — Andrés Horacio Ibarra.

NOTA: El/los Anexo/s que integra/n este(a) Resolución se publican en la edición web del BORA
-www.boletinoficial.gob.ar-.

e. 04/01/2018 N° 248/18 v. 04/01/2018

Fecha de publicación 04/01/2018

