

CONGRESO NACIONAL
CÁMARA DE SENADORES
SESIONES ORDINARIAS DE 2020

ORDEN DEL DÍA N° 251

17 de septiembre de 2020

SUMARIO

COMISIÓN DE SISTEMAS, MEDIOS DE COMUNICACION Y
LIBERTAD DE EXPRESION

Dictamen en el proyecto de ley del señor senador Marino, por el que se modifica la ley de defensa del consumidor, respecto de la adecuación de los contratos de prestación de servicios de telefonía móvil según la zona y el servicio a cubrir. (S.-480/19)

DICTAMEN DE COMISIÓN

Honorable Senado:

Vuestra Comisión de Sistemas, Medios de Comunicación y Libertad de Expresión ha considerado el proyecto de ley del señor senador Juan Carlos MARINO, registrado bajo expediente S-480/19, que reproduce el proyecto de ley que incorpora como art. 39 bis de la ley 24.240 -defensa del consumidor-, respecto de la adecuación de los contratos de prestación de servicios telefonía móvil según la zona y el servicio a cubrir (Ref. S-22/13), y por las razones que dará el miembro informante, aconsejan la aprobación del siguiente:

PROYECTO DE LEY

El Senado y la Cámara de Diputados de la Nación...

ARTÍCULO 1º - Incorpórase el artículo 55 bis a la Ley N° 27.078; que queda redactado de la siguiente manera:

ARTÍCULO 55 bis: Servicio de Telefonía móvil. En los contratos de prestación del servicio de telefonía móvil, los licenciatarios deben detallar todas las localidades en que presten el servicio objeto del contrato y el alcance de cobertura en cada una de ellas. En relación con el servicio de acceso a internet, deben informar la velocidad de bajada y subida, latencia, fluctuaciones y estabilidad de la línea en cada área. La publicación de esta información en las plataformas digitales oficiales de las licenciatarias no reemplaza el cumplimiento de lo aquí dispuesto ni de las obligaciones establecidas por la norma específica.

ARTÍCULO 2º - Comuníquese al Poder Ejecutivo.

De acuerdo a lo establecido por el artículo 110 del Reglamento del Honorable Senado, este dictamen pasa directamente al orden del día.

Sala de la comisión, 14 de septiembre de 2020.

Alfredo H. Luenzo – Juan C. Marino – Guillermo E. M. Snopel – Alberto E. Weretilneck – Oscar I. Parrilli – Ana C. Almirón – María E. Duré – Stella M. Olalla – María E. Catalfamo – Beatriz G. Mirkin.

ANTECEDENTE

PROYECTO DE LEY

El Senado y Cámara de Diputados...

Artículo 1º: Incorpórase como Artículo 39 bis de la Ley Nº 24.240, el siguiente texto:

Artículo 39 bis: En los contratos de prestación de servicios de telefonía móvil, la empresa prestadora del mismo, deberá indicar todas las localidades ubicadas dentro de la provincia o distrito en que se suscriba el contrato, en las que ofrece servicios, el tipo de servicios que ofrece en cada una de ellas y las condiciones de prestación de los mismos. En caso de ofrecerse acceso móvil a Internet, deberá indicarse para cada caso la velocidad de bajada y subida de datos garantizada. Esta información, extensiva a todo el territorio nacional, deberá publicarse en la página web de cada empresa.

Artículo 2º: Comuníquese al Poder Ejecutivo.

Juan C. Marino

FUNDAMENTOS

Señora presidente:

Actualmente, el uso de telefonía móvil es el que alcanza a mayor parte de la población, existiendo en este momento aproximadamente más de 45 millones de usuarios. Este incremento halla fundamento en la baja relativa de los precios de los teléfonos móviles, la ampliación de servicios disponibles, así como la mayor facilidad para obtener una línea de teléfono móvil, por sobre el servicio domiciliario, que aún resulta difícil de obtener en ciertas zonas.

Sin embargo, en algunos contextos, es solamente la telefonía móvil la que permite tener servicio de comunicaciones, como por ejemplo en lugares de difícil acceso, y sin dudas, y muy especialmente, en los lugares de tránsito y las localidades de baja densidad de población.

Resultan obvias las razones por las cuales contar con servicio de telefonía móvil en un territorio diverso como el de la República Argentina es de sumo interés, más aun cuando se trata, como se ha dicho, del

servicio de telecomunicaciones con mayor difusión y crecimiento en los últimos años.

El marco regulatorio aplicable a las licenciatarias del servicio de telefonía móvil, resulta coincidente en cuanto a la obligación de cubrir determinadas zonas, y proveyendo una determinada calidad de servicio.

Por Resolución N° 575 de 1993 el Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos había aprobado ad referendum del Poder Ejecutivo Nacional el "Pliego de Bases y Condiciones para el Concurso Público Internacional para la Prestación del Servicio de Telefonía Móvil en la República Argentina".

Posteriormente, mediante Decreto N° 1461 de 1993, se aprueba el "Pliego de Bases y Condiciones para el Concurso Público Internacional para la prestación del Servicio de Telefonía Móvil en la República Argentina", procurando obtener la presencia en el mercado de las telecomunicaciones argentinas, de "operadores y empresas con suficiente capacidad técnica y económica y con arraigo y vocación de permanencia, de modo de posibilitar la existencia de un mercado realmente competitivo, en el presente en este servicio y en el futuro entre todos los sistemas de telecomunicaciones". Y por lo tanto, se enuncia que "el sistema del concurso está diseñado para que las ofertas contemplen la máxima cobertura posible".

En este orden de ideas, se busca obtener para los habitantes de las provincias "servicios de telecomunicaciones móviles en abundancia, con altos niveles de calidad y que estén operativos en el menor tiempo posible".

Se indican entonces, una serie de compromisos detallados en el Anexo II de dicha norma. En particular, el punto 5.5 del mismo refiere a la cobertura de servicio obligatoria, y en tal sentido se determina que "Los pre adjudicatarios de las licencias deberán prestar los servicios de telefonía móvil en las zonas de servicio que indicaran en sus ofertas. En las áreas correspondientes, será obligatoria la cobertura en el tiempo establecido, en zonas urbanas dentro de los límites políticos de las ciudades que se indican en un cronograma definido".

Asimismo, resultaba posible al momento de efectuar la respectiva oferta efectuar una propuesta de ampliación de dichas áreas, de conformidad con lo dispuesto por el apartado el mismo Anexo II, apartado 28.3, en el que se determina que las oferentes deberán adjuntar el "Detalle de las zonas de servicio que se propone cubrir, además de las zonas que como mínimo se le exigen en el pliego, con indicación de las fechas en que se propone tal cobertura de la zona de servicio".

Adicionalmente, y aludiendo más específicamente a la calidad de servicio a proveerse, el mismo cuerpo normativo impone a cada licenciatario la obligación prestar el servicio "satisfaciendo la demanda en las zonas en que haya cobertura", así como la de "prestar el servicio con la calidad establecida y en las fechas previstas en el artículo N. 5.5.

o en las que en su propuesta indiquen, si ellas fueran anteriores o se refirieran a zonas no contempladas en dicho artículo".

Desde entonces, se han dictado una serie importante de normas y actos que complementan las normas citadas, y mantienen la obligación de cumplir el servicio en las citadas tres áreas geográficas, entre las cuales podrían citarse el Decreto N° 92 de 1997 (Reglamento General del Servicio de Comunicaciones Personales (PCS)), la Resolución de la Secretaría de Comunicaciones N° 60 del mismo año (Pliegos de Bases y Condiciones Generales y Particulares para el otorgamiento de dos licencias para prestar PCS) y demás normas complementarias.

Asimismo, oportunamente la Resolución de la Secretaría de Comunicaciones N° 268 de 2004 había autorizado el cambio de control de participaciones accionarias mayoritarias de dos de las prestadoras, lo que sucedió, condicionada al reintegro en forma gratuita las bandas de frecuencias autorizadas a fin de evitar la concentración de espectro radioeléctrico, de acuerdo a lo previsto por el Artículo 4.2.1. del Anexo al Artículo 1° del Decreto N° 266 de 1998. Así, se aprobó el cronograma para la devolución de frecuencias, lo que debía concluir con el ingreso de un nuevo prestador al mercado.

Por otra parte, y en relación con los parámetros de calidad de servicio exigidos, la Resolución de la Secretaría de Comunicaciones N° 18979 de 1999, aprobatoria del "Reglamento de Calidad de Servicio para el Servicio de Radiocomunicaciones Móvil Celular y para el Servicio de Telefonía Móvil "afirma que "un reglamento de calidad de servicio debe establecer un umbral de calidad mínima, tal que asegure un servicio aceptable para los usuarios, en una determinada área efectiva (...)" y que los procedimientos de comprobación de los parámetros de calidad de servicio que sean establecidos por la Autoridad de Aplicación, se harán "teniendo en cuenta "el estado del arte en materia de metodología e instrumental necesario a tal fin". En esta norma se los definen e indican cuales son los lineamientos para la verificación de las especificaciones técnicas.

Pese a esta enorme cantidad de normas, la prestación del servicio de telefonía móvil es sumamente deficiente. A ello se suma la desventaja para los usuarios de contar con información inexacta, imprecisa y hasta inconsistente, pues es posible encontrar contratos celebrados en áreas en las que no se tiene la estructura para prestar el servicio, todo lo cual no le es informado al usuario.

Es sencillo notar dicha desventaja de la que es víctima el usuario de telefonía móvil, y por ello resulta esencial hacerle saber si hay zonas de las localidades vecinas a la de su domicilio, en las que no tendrá servicio, o si éste abarcará todos los servicios incluidos en el plan que contrata, o que calidad tendrá cada servicio contratado, como por ejemplo en el caso de acceso a Internet, cuál será la velocidad de bajada de datos así como la de subida (downlink y uplink) en la localidad en que se contrata el servicio, y en las localidades vecinas.

Resulta evidente que siendo la movilidad, la esencia misma de este servicio, de no ser advertido de lo contrario, el usuario espera contar con cobertura en todo el territorio nacional. En este sentido, la norma

propuesta, permitirá otorgar precisión y claridad sobre los servicios que se ofrecen y así facilitar al usuario, adoptar una decisión acorde a sus necesidades.

Por las razones expuestas, y la importancia de conocer las medidas adoptadas para mejorar las comunicaciones y asegurar el respeto de los derechos de los usuarios de telefonía móvil, solicito a mis pares que me acompañen en esta iniciativa.

Juan C. Marino

***VERSION PRELIMINAR SUSCEPTIBLE DE CORRECCIÓN UNA VEZ CONFRONTADO CON EL EXPEDIENTE ORIGINAL**