



MINISTERIO DE COMUNICACIONES

SECRETARÍA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

Resolución 12-E/2017

Ciudad de Buenos Aires, 15/06/2017

VISTO el Decreto N° 798/2016, las Resoluciones N° 6 - E/2016 de la Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y N° 490/1997 de la ex Secretaría de Comunicaciones, y los Expedientes N° 11186/2012 del registro de la ex Comisión Nacional de Comunicaciones y N° EX2016-03028219- -APN STIYC#MCO, y

CONSIDERANDO:

Que por el inc. b) del artículo 2° del Decreto N° 798/2016 el Poder Ejecutivo Nacional instruyó a esta cartera a actualizar el Reglamento General de Clientes de los Servicios de Comunicaciones Móviles prosiguiendo el procedimiento iniciado por Resolución N° 12/2013 de la ex SECRETARÍA DE COMUNICACIONES del ex MINISTERIO DE PLANIFICACIÓN FEDERAL, INVERSIÓN PÚBLICA Y SERVICIOS.

Que dicho Decreto estableció no sólo el 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 a partir de la reforma constitucional de 1994 se incorporaron 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 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 la democracia constitucional sólo se construye y fortalece en la medida que sea capaz de dar respuestas satisfactorias a las demandas sociales, evitando formular derechos que se conviertan en meros catálogos de ilusiones, acorde al principio de igualdad sustantiva que tiene como fin garantizar intereses individuales y colectivos.

Que por ello debe existir una tutela diferenciada, 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 presente se dicta como corolario lógico de la consagración de los derechos del consumidor a nivel constitucional y de la estipulación del deber de los poderes públicos de adoptar las medidas tendientes a hacerlos efectivos.

Que resulta necesario adecuar el marco regulatorio de protección de usuarios de los mercados de telecomunicaciones en ambiente de convergencia tecnológica, de redes y servicios.

Que la ex SECRETARIA 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 la evolución tecnológica devino en una mayor oferta de servicios y aplicaciones que exceden el marco normativo establecido por la Resolución antes mencionada, modificándose sustancialmente la relación entre prestadores y clientes.

Que se llevó a cabo un riguroso estudio y análisis en materia de protección de los derechos de los clientes a partir de la experiencia internacional regulatoria de la Unión Europea, el Reino Unido, España, Chile y Colombia.

Que adicionalmente se realizó una revisión exhaustiva del marco normativo argentino con el propósito de incluir en un solo texto normativo los derechos de los clientes derivados de los servicios de tecnologías de la información y las comunicaciones, 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, es 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 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° 1.172 de fecha 3 de diciembre de 2003 el cual brindó la posibilidad de que los interesados expresaran sus opiniones y propuestas respecto del proyecto elaborado, las que fueron analizadas y consideradas.

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 esta Secretaría se procedió a habilitar, con base en el Expediente N° EX2016-03028219- -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 vinculado a la Elaboración Participativa de Normas.

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 tecnologías de la información y las



comunicaciones.

Que a fin de garantizar un espacio de participación para realizar nuevos aportes y comentarios resulta oportuno someter a consulta el presente proyecto de Reglamento de Clientes de los Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Que en virtud de ello corresponde declarar la apertura del Procedimiento previsto en el Anexo V, Reglamento General para la Elaboración Participativa de Normas, del Decreto 1172/2003.

Que la presente medida se dicta en ejercicio de las atribuciones conferidas por el Decreto N° 268/2015.

Por ello,

EL SECRETARIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- Declárase la apertura del Procedimiento previsto en el Reglamento General para la Elaboración Participativa de Normas, aprobado por el artículo 3° del Decreto N° 1172/2003, 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 la presente Resolución.

ARTÍCULO 2°.- Invítese a la ciudadanía a expresar sus opiniones y propuestas con relación al 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 la presente Resolución.

ARTÍCULO 3°.- Todo interesado podrá, a partir del día siguiente al de la última publicación de la presente en el Boletín Oficial de la República Argentina, acceder al Proyecto de Reglamento de Clientes de los Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones ingresando a la página web www.argentina.gob.ar/comunicaciones o a través de la página web del ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES www.enacom.gob.ar.

ARTÍCULO 4°.- Los interesados podrán tomar vista, consultar el proyecto de norma y sus antecedentes, en la sede del MINISTERIO DE COMUNICACIONES, sita en la calle Perú N° 103, 1° piso, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires -Mesa de Entradas, Salidas y Archivos-.

ARTÍCULO 5°.- Los interesados en efectuar presentaciones y comentarios al proyecto de Reglamento de Clientes de los Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones deberán efectuarlo en el "Formulario para la Presentación de Opiniones y Propuestas en el Procedimiento de Elaboración Participativa de Normas" (Anexo VI del Decreto N° 1172/2003), que obra como Anexo II (IF-2017-11809152-APN-STIYC#MCO) y forma parte integrante de la presente Resolución.

El Formulario para la Presentación de Opiniones y Propuestas podrá ser descargado ingresando a la página web www.argentina.gob.ar/comunicaciones o a través de la página web del ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES



www.enacom.gob.ar.

ARTÍCULO 6°.- Las opiniones y propuestas deberán ser presentadas por escrito en Mesa de Entradas, Salidas y Archivo del MINISTERIO DE COMUNICACIONES, o en algunas de las Delegaciones DEL ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES, mediante el Formulario para la Presentación de Opiniones y Propuestas, dentro de los TREINTA (30) días hábiles contados a partir del día siguiente al de la última publicación en el Boletín Oficial de la República Argentina.

ARTÍCULO 7°.- Habilitase un Registro para la incorporación de las Opiniones y de las Propuestas que se efectúen, que funcionará en el ámbito del MINISTERIO DE COMUNICACIONES.

ARTÍCULO 8°.- Habilitase la cuenta de correo electrónico regclientesmincom@mincomunicaciones.gob.ar y la dirección postal de la sede del MINISTERIO DE COMUNICACIONES, sita en la calle Perú N° 103, 1° piso, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires -Mesa de Entradas, Salidas y Archivos-, a los fines de recibir comentarios informales sobre el proyecto que como Anexo I (IF-2017-11808838-APN-STIYC#MCO) forma parte de la presente Resolución.

ARTÍCULO 9°.- Regístrese, comuníquese, publíquese por DOS (2) días en el Boletín Oficial de la República Argentina, dése a la Dirección Nacional del Registro Oficial y archívese. — Héctor María Huici.

NOTA: El/los Anexo/s que integra/n este(a) Resolución se publican en la edición web del BORA —www.boletinoficial.gob.ar— y también podrán ser consultados en la Sede Central de esta Dirección Nacional (Suipacha 767 - Ciudad Autónoma de Buenos Aires).

e. 06/07/2017 N° 47056/17 v. 07/07/2017

