



## **MINISTERIO DE COMUNICACIONES**

### **SECRETARÍA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES**

#### **Resolución 3-E/2017**

Ciudad de Buenos Aires, 07/03/2017

VISTO la Ley Argentina Digital N° 27.078, los Decretos N° 798 de fecha 22 de junio 2016 y N° 764 de fecha 3 de septiembre de 2000 y las Resoluciones N° 5 de fecha 1 de julio de 2013 y N° 3797 de fecha 11 de noviembre de 2013, y

#### **CONSIDERANDO:**

Que el inciso a) del artículo 62 de la Ley N° 27.078 exige a los licenciatarios de Servicios de TIC brindar el servicio bajo los principios de igualdad, continuidad y regularidad, cumpliendo con los niveles de calidad establecidos en la normativa vigente.

Que por los incisos a) y h) del apartado 10.1 del artículo 10 del “Reglamento de Licencias para Servicios de Telecomunicaciones” aprobado —como Anexo I— por el artículo 1° del Decreto N° 764/00 y sus modificatorios, se estableció que los servicios registrados deben prestarse en condiciones de regularidad, continuidad, calidad y respetando el principio de no discriminación; y que los prestadores deben asegurar el debido cumplimiento de las reglas del buen arte y las calidades de servicio exigidas por las normas vigentes.

Que por su parte el artículo 4° del Decreto N° 798/2016 instruyó al MINISTERIO DE COMUNICACIONES para que por las áreas que correspondieran revisara y actualizara las normas de calidad para las redes de servicios de tecnologías de la información y las comunicaciones.

Que ante el aumento de clientes y la convergencia de servicios de tecnologías de la información y las comunicaciones prestados, se hace indispensable la actualización del marco normativo que regula la calidad de los mismos, de tal forma que se establezcan criterios objetivos que contribuyan a la mejora continua de las redes y servicios en beneficio de los clientes.

Que el derecho del cliente, no se agota en la legítima pretensión a obtener un servicio, sino en recibirlo bajo el cumplimiento de requisitos mínimos de calidad para satisfacer sus necesidades, lo cual conforma el contenido esencial de su derecho dado su carácter de protección eminentemente constitucional.

Que la Resolución N° 57/1996 de la ex Secretaría de Comunicaciones, a través de su Anexo I, “Reglamento General de Audiencias Públicas y Documentos de Consulta para las Comunicaciones” prevé un proceso de participación ciudadana que enriquecerá la reforma normativa que se impulsa.

Que ello genera la posibilidad de que los sectores interesados y la ciudadanía en general puedan



expresar su opinión y propuestas en base a las preguntas elaboradas.

Que la presente medida se dicta en ejercicio de las atribuciones conferidas por el artículo 44 y siguientes del Anexo I aprobado por la Resolución N° 57 de fecha 23 de agosto de 1996 y el Decreto N° 268 de fecha de 29 de diciembre de 2015.

Por ello,

EL SECRETARIO  
DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES  
RESUELVE

ARTÍCULO 1° — Declárese la apertura del procedimiento previsto en el artículo 44 y siguientes del Reglamento General de Audiencias Públicas y Documentos de Consulta para las Comunicaciones, aprobado por Resolución SC N° 57/1996 de la ex Secretaría de Comunicaciones, respecto del documento “Consulta sobre Calidad de Servicios de Redes de TIC”, que como Anexo [IF-2017-03264828-APN-STIYC#MCO] forma parte de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2° — Los interesados podrán acceder al Documento de Consulta sometido a consideración, ingresando a la página web [www.argentina.gob.ar/comunicaciones](http://www.argentina.gob.ar/comunicaciones) o a través de la página web del Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM) [www.enacom.gob.ar](http://www.enacom.gob.ar).

ARTÍCULO 3° — Las opiniones y propuestas deberán ser presentadas por escrito, en formato papel 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 Archivo—, o en algunas de las Delegaciones del Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM) del interior del país, dentro de los veinte (20) días hábiles a partir de la publicación de la presente en el Boletín Oficial de la República Argentina.

ARTÍCULO 4° — Los interesados podrán realizar comentarios a través de la página web [www.argentina.gob.ar/comunicaciones](http://www.argentina.gob.ar/comunicaciones), el que dispondrá de un apartado especial al efecto, los que tendrán el carácter previsto en el artículo 17 del Anexo V del Decreto 1172/2003.

ARTÍCULO 5° — Regístrese, comuníquese, publíquese, dése a la Dirección Nacional del Registro Oficial y archívese. — Héctor María Huici.

ANEXO  
CONSULTA SOBRE CALIDAD DE SERVICIOS DE REDES DE TIC  
PREGUNTAS

1. ¿Qué métodos sugiere para medir la Calidad de Voz en Redes Móviles
2. ¿Qué velocidad media en “Down Load” para Redes Móviles de 4G considera aceptable
3. ¿Cómo evalúa los sistemas de calidad basados en aplicaciones sobre el teléfono móvil
4. ¿Qué causas motivan la imposibilidad de cerrar un reclamo en el tiempo comprometido
5. ¿Existen formas de descartar reclamos infundados ya sea por facturación o razones técnicas
6. En caso afirmativo, ¿cómo se registran
7. ¿Considera necesario establecer parámetros especiales de Calidad de Voz Móvil para el servicio Voz



sobre LTE (VoLTE)

8. ¿Con qué tasa de pérdida de paquetes para servicios de datos fijos opera su red actualmente

9. ¿Con qué valor máximo de latencia bidireccional para un ISP de servicios de datos fijos, medida en su red, opera actualmente

IF-2017-03264828-APN-STIYC#MCO

e. 13/03/2017 N° 14066/17 v. 13/03/2017

**Fecha de publicacion:** 13/03/2017

