

Resolución Conjunta N° 29/2014 y N° 81/2014

Bs. As., 6/6/2014

VISTO el Expediente N° S01:0090157/2014 del Registro del MINISTERIO DE ECONOMIA Y FINANZAS PUBLICAS, el Artículo 42 de la CONSTITUCION NACIONAL, la Ley N° 24.240, las Resoluciones Nros. 12 de fecha 6 de septiembre de 2013 y 26 de fecha 16 de diciembre de 2013, ambas de la SECRETARIA DE COMUNICACIONES del MINISTERIO DE PLANIFICACION FEDERAL, INVERSION PUBLICA Y SERVICIOS, la Resolución N° 493 de fecha 18 de febrero de 2014 de la COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES, organismo descentralizado en la órbita de la SECRETARIA DE COMUNICACIONES del MINISTERIO DE PLANIFICACION FEDERAL, INVERSION PUBLICA Y SERVICIOS, y

CONSIDERANDO:

Que el Artículo 42 de la CONSTITUCION 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 y el de libertad de elección, con el objeto de que éstos puedan decidir en forma razonada y conveniente la adquisición de bienes y servicios en el mercado.

Que el mencionado artículo también dispone que las autoridades proveerán a la protección de esos derechos y a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados.

Que los usuarios de los servicios de comunicaciones móviles han realizado diversas presentaciones relacionadas con la deficiencia informativa respecto al servicio y con la atención de las empresas prestadoras.

Que así, los servicios de comunicaciones móviles plantean a los usuarios, cada vez más, nuevos y crecientes desafíos que ameritan una adecuación regulatoria en materia informativa y de atención al usuario.

Que, en efecto, se ha reparado en problemas que se le presentan a los usuarios del mencionado servicio, a partir de consultas y denuncias por ellos mismos realizados, particularmente en cuanto a deficiencias informativas que no permiten optimizar la utilización del servicio.

Que el Artículo 4° de la Ley N° 24.240 fija como deber de los proveedores el de suministrar a los consumidores información cierta, clara, detallada y suficiente acerca de las características de las cosas o servicios que comercializan, y el Artículo 43 de dicha ley establece que la Autoridad de Aplicación tiene, entre otras facultades y atribuciones, la de elaborar políticas tendientes a la defensa de los usuarios y consumidores.

Que por su parte, mediante la Resolución N° 26 de fecha 16 de diciembre de 2013 de la SECRETARIA DE COMUNICACIONES del MINISTERIO DE PLANIFICACION FEDERAL, INVERSION PUBLICA Y SERVICIOS, se estableció que la unidad de medida de tasación de las llamadas originadas por usuarios de servicios de comunicaciones móviles será el segundo, medido a partir de los primeros TREINTA (30) segundos de establecida la comunicación, conforme lo dispone la Resolución N° 45 de fecha 31 de mayo de 2012 de la mencionada Secretaría.

Que a su vez, la resolución citada en primer término en el considerando precedente dispuso que los precios establecidos por los operadores dentro de cada una de las diferentes modalidades de contratación y las condiciones comerciales de todos los planes, deben ser razonables y no discriminatorios, y deberán ser comunicados a la Autoridad de Aplicación en forma previa a su entrada en vigencia, con una antelación no menor a SESENTA (60) días corridos.

Que por su lado, la Resolución N° 493 de fecha 18 de febrero de 2014 de la COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES, organismo descentralizado en la órbita de la SECRETARIA DE COMUNICACIONES del MINISTERIO DE PLANIFICACION FEDERAL, INVERSION PUBLICA Y SERVICIOS, establece la obligación de proveer a la citada autoridad de control toda información vinculada con los planes, precios, condiciones comerciales y promociones de los servicios que prestan.

Que en base a lo expuesto, se considera pertinente actualizar y ampliar la provisión de información sobre las características esenciales del servicio, de modo tal que sea suministrada en forma directa a los usuarios del servicio de comunicaciones móviles.

Que siendo ello así, las Autoridades de Aplicación de las legislaciones de Defensa del Consumidor y de Comunicaciones coinciden en la necesidad de normalizar los aspectos informativos que, sobre la utilización de los servicios referidos contraten los consumidores, con la finalidad de optimizar la elección del consumidor y mejorar el consumo de los mismos.

Que la Dirección de Legales del Area de Comercio Interior, dependiente de la Dirección General de Asuntos Jurídicos del MINISTERIO DE ECONOMIA Y FINANZAS PUBLICAS Y la Dirección General de Asuntos Jurídicos del MINISTERIO DE PLANIFICACION FEDERAL, INVERSION PUBLICA Y SERVICIOS han tomado la intervención que les compete.

Que la presente resolución se dicta en uso de las atribuciones conferidas por el Artículo 43, inciso a) y concordantes de la Ley N° 24.240 y por los Decretos Nros. 764 de fecha 3 de septiembre de 2000 y 1.142 de fecha 26 de noviembre de 2003.

Por ello, EL SECRETARIO DE COMERCIO Y EL SECRETARIO DE COMUNICACIONES RESUELVEN:

ARTICULO 1° — Las prestadoras de servicio de comunicaciones móviles, cualquiera sea la naturaleza jurídica o denominación adoptada para efectuar la prestación, deberán informar a los consumidores, en forma regular y gratuita, como mínimo, lo siguiente:

a) El precio del abono correspondiente al plan contratado;

b) Llamada local:

I) El precio vigente de los primeros TREINTA (30) segundos de establecida la comunicación, conforme al Artículo 1° de la Resolución N° 26 de fecha 16 de diciembre de 2013 de la SECRETARIA DE COMUNICACIONES del MINISTERIO DE PLANIFICACION FEDERAL, INVERSION PUBLICA Y SERVICIOS, de acuerdo con la siguiente fórmula: el Precio de los primeros TREINTA (30) segundos será igual o menor al precio del segundo multiplicado por TREINTA (30);

II) El precio vigente del segundo;

Los precios indicados deberán informarse para el segundo incluido en el plan contratado y el segundo excedente, dentro y fuera de su red.

c) Llamadas de larga distancia nacional:

I) El precio vigente de los primeros TREINTA (30) segundos de establecida la comunicación, conforme al Artículo 1° de la Resolución N° 26/13 de la SECRETARIA DE COMUNICACIONES, de acuerdo con la siguiente fórmula: el Precio de los primeros TREINTA (30) segundos será igual o menor al precio del segundo multiplicado por TREINTA (30);

II) El precio vigente del segundo;

Los precios indicados deberán informarse para el segundo incluido en el plan contratado y el segundo excedente, dentro y fuera de su red y según el destino;

d) Llamadas de larga distancia internacional:

I) El precio vigente de los primeros TREINTA (30) segundos de establecida la comunicación, conforme al Artículo 1° de la Resolución N° 26/13 de la SECRETARIA DE COMUNICACIONES, de acuerdo con la siguiente fórmula: el Precio de los primeros TREINTA (30) segundos será igual o menor al precio del segundo multiplicado por TREINTA (30);

II) El precio vigente del segundo;

Los precios indicados deberán informarse para el segundo incluido en el plan contratado y el segundo excedente, según el destino;

e) El precio de envío de mensajes de texto (SMS) dentro del plan contratado y excedente, dentro y fuera de su red, según el destino;

f) El precio de envío de mensajes multimedia (MMS) dentro del plan contratado y excedente, dentro y fuera de su red, según el destino;

g) El precio de acceso a Internet por hora, día, semana, mes, kilobyte o megabyte, según corresponda, dentro del plan contratado y excedentes.

h) En caso de existir bonificaciones totales o parciales de abonos, servicios o cargos, deberán consignarse el valor nominal, el importe bonificado y las respectivas condiciones;

i) Las promociones que se apliquen al plan contratado para el período correspondiente, identificando los conceptos sobre los que recaen, cómo operan, el lapso de su vigencia y el precio del servicio una vez operado el vencimiento de la promoción;

j) La información relacionada con las promociones provista por las prestadoras del servicio de comunicaciones móviles deberá ser clara, veraz, sin ocultamiento ni inexactitudes que puedan inducir a error o confusión respecto de la disponibilidad y características del servicio ofrecido.

k) Todo otro gasto administrativo o cargo adicional para la utilización del servicio.

ARTICULO 2° — Las prestadoras del servicio de comunicaciones móviles deberán poner a disposición de los consumidores, en forma gratuita, la información que a continuación se detalla, para que pueda ser consultada cuando el consumidor lo demande:

a) El detalle de llamadas efectuadas, con indicación del destino, la cantidad de segundos de voz utilizados y si se efectuó dentro o fuera de su red;

b) El detalle de los mensajes de texto (SMS) y los mensajes multimedia (MMS) enviados y si se efectuó dentro o fuera de su red;

c) La cantidad de datos consumidos o accesos al servicio de internet, según corresponda;

d) Otros consumos realizados en el marco de los servicios contratados.

Se deberá indicar para todos los casos el número de destino, la fecha y la hora de su realización, la duración, así como el cargo unitario que han irrogado.

ARTICULO 3° — Los precios y los cargos correspondientes a consumidor final deberán incluir los impuestos, tasas y contribuciones que correspondan.

ARTICULO 4° — La totalidad de la información prevista en el Artículo 1° de la presente resolución deberá estar disponible para los usuarios a través de los siguientes canales:

a) USUARIOS CON SERVICIO DE MODALIDAD PREPAGA

I) En el sitio web de cada prestadora del servicio de comunicaciones móviles, visible en UNA (1) única página.

II) Un correo electrónico a disposición del usuario que establezca cada prestadora del servicio de comunicaciones móviles;

III) Las líneas telefónicas gratuitas.

b) USUARIOS CON SERVICIO DE MODALIDAD POSPAGA O MIXTA

I) En las facturas, tanto en soporte papel como en formato electrónico;

II) En el sitio web de cada prestadora del servicio de comunicaciones móviles, visible en una única página;

III) Un correo electrónico a disposición del usuario que establezca cada prestadora del servicio de comunicaciones móviles;

IV) Las líneas telefónicas gratuitas.

ARTICULO 5° — La totalidad de la información prevista en el Artículo 2° de la presente resolución deberá estar disponible para los usuarios a través de los siguientes canales:

a) En el sitio web de cada prestadora del servicio de comunicaciones móviles, visible en UNA (1) única página;

b) Un correo electrónico a disposición del usuario que establezca cada prestadora del servicio de comunicaciones móviles;

c) Las líneas telefónicas gratuitas.

La referida información deberá estar disponible para el mes en curso y para los SEIS (6) meses inmediatos anteriores a la consulta realizada.

ARTICULO 6° — Las prestadoras de servicio de comunicaciones móviles deberán suministrar a los consumidores en un mensaje de texto (SMS) al momento de cada recarga de crédito o al inicio de cada ciclo de facturación mensual y recarga o acreditación automática de crédito para consumo de cualquier tipo, según corresponda de acuerdo a la modalidad de contratación del servicio, la siguiente información:

- a) El precio del abono correspondiente al plan contratado;
- b) El precio vigente de los primeros TREINTA (30) segundos de establecida la comunicación dentro del plan contratado, en los términos dispuestos en el apartado I) del inciso b) del Artículo 1° de la presente resolución, de la llamada local y fuera de la red;
- c) El precio del segundo vigente dentro del plan contratado de la llamada local, fuera de la red;
- d) El precio de envío de mensajes de texto (SMS) local dentro del plan contratado, fuera de la red;
- e) El precio de acceso a Internet dentro del plan contratado por hora, día, semana, mes, kilobyte o megabyte, según corresponda.

Se deberá informar que si el usuario desea información adicional sobre los precios del servicio contratado se le enviará, respondiendo el mismo mensaje o por medio de mecanismo similar, la información completa del Artículo 1° de la presente resolución.

ARTICULO 7° — La presente resolución comenzará a regir a los TREINTA (30) días, contados a partir de la fecha de su publicación en el Boletín Oficial.

ARTICULO 8° — Cualquier incumplimiento a las disposiciones de la presente norma será sancionado conforme las previsiones de la Ley N° 24.240, de las

respectivas licencias y del Artículo 38 del Decreto N° 1185 de fecha 22 de junio de 1990.

ARTICULO 9° — Las respectivas Autoridades de Aplicación de la presente resolución podrán dictar las normas complementarias y/o interpretativas que, en su caso, resulten pertinentes para una adecuada implementación de la presente norma.

ARTICULO 10. — Incorpórase el glosario de voces y definiciones, que como Anexo con DOS (2) hojas forma parte integrante de la presente medida, a los fines de determinar los términos y alcances de los vocablos utilizados en la presente resolución.

ARTICULO 11. — Comuníquese, publíquese, dése a la Dirección Nacional del Registro Oficial y archívese. — Lic. AUGUSTO COSTA, Secretario de Comercio, Ministerio de Economía y Finanzas Públicas. — NORBERTO BERNER, Secretario de Comunicaciones, Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios.

ANEXO

GLOSARIO DE VOCES Y DEFINICIONES

Abono: Monto predeterminado que debe pagar el usuario en forma periódica en concepto de disponibilidad del servicio en condiciones de uso, independientemente de su utilización efectiva, que incluye una determinada cantidad de segundos, mensajes y tráfico de datos.

Crédito: Monto en pesos que permite la utilización de segundos de voz, mensajes y tráfico de datos, entre otros servicios.

Modalidad pospaga: es la modalidad de servicio de comunicaciones móviles y de Servicio Radioeléctrico de Concentración de Enlaces (SRCE) provista en virtud de

un contrato de prestación de servicio cuyo cobro se realiza de forma periódica, mediante la respectiva factura de cobro. Consiste en el pago por adelantado de un abono mensual y en caso que se agote crédito disponible, los consumos posteriores son facturados en el mes posterior al consumo de las comunicaciones realizadas.

Modalidad mixta: es la modalidad de servicio de comunicaciones móviles y de Servicio Radioeléctrico de Concentración de Enlaces (SRCE) provista en virtud de un contrato de prestación de servicio cuyo cobro se realiza de forma periódica, mediante la respectiva factura de cobro. Consiste en el pago por adelantado de un abono mensual y en caso que se agote crédito disponible, los consumos posteriores deberán ser prepagados, mediante la carga de crédito a través de tarjetas de recarga u otras modalidades de recarga habilitadas por las prestadoras del servicio de comunicaciones móviles.

Modalidad prepaga: es la modalidad de servicio de comunicaciones móviles y de Servicio Radioeléctrico de Concentración de Enlaces (SRCE) provista en virtud de un contrato de prestación de servicio, que no tiene asociado cobros periódicos. Los consumos deberán ser prepagados, mediante la carga de crédito a través de tarjetas de recarga u otras modalidades de recarga habilitadas por las prestadoras del servicio de comunicaciones móviles.

Prestadora del servicio de comunicaciones móviles: persona física o jurídica que cuenta con autorización oficial para prestar el servicio de comunicaciones móviles y el Servicio Radioeléctrico de Concentración de Enlaces (SRCE) con numeración asignada.

Servicio de comunicaciones móviles y Servicio Radioeléctrico de Concentración de Enlaces (SRCE): servicio que utiliza sistemas de radiocomunicaciones con técnica celular, interconectado a redes públicas de telecomunicaciones, al que se accede por medio de equipos terminales de uso individual. Comprende a los Servicios de Telefonía Móvil (STM), de Radiocomunicaciones Móvil Celular (SRMC), de

Comunicaciones Personales (PCS), Radioeléctrico de Concentración de Enlaces (SRCE) con numeración asignada, y todo otro servicio que reúna las características definidas.

Usuario o consumidor: Persona física o jurídica que utiliza el servicio de comunicaciones móviles y el Servicio Radioeléctrico de Concentración de Enlaces (SRCE).