

Proyecto de ley



El Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.

RÉGIMEN DE BONIFICACIÓN A USUARIOS POR FALLA E INDIPSONIBILIDAD EN EL SERVICIO DE COMUNICACIONES MÓVILES (SCM)

Artículo 1º.- Los prestadores de Servicio de Comunicaciones Móviles (SCM), cuyas capacidades técnicas del sistema operativo generen deficiencia y mala calidad en la prestación del servicio generando indisponibilidad en sus condiciones de uso, serán pasibles de las penalidades previstas en los Decretos 1185/90 y 490/97, debiendo además compensar a los usuarios afectados con una "Bonificación General por Fallas e Indisponibilidad del Servicio".

Art. 2º.- A los fines de la presente se considera prestación de servicio deficiente y de mala calidad:

- a) Falta a los términos y condiciones establecidos en el contrato de licencia correspondiente;
- b) inobservancia en los servicios prestados a los principios de continuidad, regularidad, igualdad y generalidad;
- c) incumpliendo de la Resolución de la Secretaría de Comunicaciones Nº 18797/99 "Reglamento de Calidad de Servicio para el Servicio de Radiocomunicaciones Móvil Celular y para el Servicio de Telefonía Móvil" y sus modificaciones;
- d) déficit de accesibilidad, retenibilidad e integridad del servicio;
- e) anomalía de acceso a los servicios asteriscos;
- f) reiteración de llamadas interrumpidas, no completadas;
- g) falta de señal o falta de habilitación del servicio para nuevas líneas mayor a 48 horas desde la firma del contrato respectivo;
- h) las definidas por la Comisión Nacional de Comunicaciones.

Art. 3º.- El reclamo que el usuario realice sobre las deficiencias en la calidad del servicio, deberá efectuarse ante los prestadores de Servicios de Comunicaciones Móviles (SCM), por escrito, u otro medio fehaciente establecido, y éste deberá responderle brindándole información adecuada y veraz, en el plazos de TRES (3) días hábiles administrativos sobre el motivo de las fallas producidas en el servicio y su modo de compensación o bonificación.

En todos los casos, los prestadores de los Servicios de Comunicaciones Móviles (SCM), deberán asignarle un número individual de reclamo.



H. Cámara de Diputados de la Nación

Las Islas Malvinas, Georgias del Sur
y Sandwich del Sur son Argentinas

Art. 4°.- El usuario que no hubiere recibido respuesta a su reclamo en los plazos del artículo precedente o que habiéndola recibido no se encontrare satisfecho, podrá presentar reclamo ante el Centro de Atención al Usuario de la Comisión Nacional de Comunicaciones con el número de denuncia realizada ante el prestador respectivo, debiendo la autoridad de control verificar técnicamente los incumplimientos denunciados.

Dicha reclamación no será necesaria a los fines de ocurrir por ante los tribunales competentes

Art. 5°.- Comprobadas las falencias detalladas en el artículo 2° de la presente ley se hará lugar a la aplicación de la "Bonificación General por Fallas e Indisponibilidad del Servicio" a cada usuario de Servicios de Comunicaciones Móviles (SCM) bajo las siguientes pautas:

- a) Usuario cuyo servicio es contratado con abono periódico: Por cada deficiencia en la calidad del servicio, una "Bonificación General por Fallas e Indisponibilidad del Servicio" equivalente al DIEZ POR CIENTO (10 %) del abono total consumido el último mes en el cual los servicios se hubiesen cumplido con normalidad, o a falta de éste, el del total del abono contratado.
- b) Usuario cuyo servicio es generado mediante tarjetas prepagas: Por cada deficiencia en la calidad del servicio, una "Bonificación General por Fallas e Indisponibilidad del Servicio" del DIEZ POR CIENTO (10 %) del valor total de tarjetas prepagas consumidas el último mes en el cual los servicios se hubiesen cumplido con normalidad, o a falta de éste, el de la tarjeta prepa de mayor importe emitida por la empresa prestadora del servicio.
- c) Usuario cuyo servicio es mixto: Por cada deficiencia en la calidad del servicio, una "Bonificación General por Fallas e Indisponibilidad del Servicio" equivalente al VEINTE POR CIENTO (20 %) del abono total consumido más el consumo de tarjetas prepagas del último mes en el cual los servicios se hubiesen cumplido con normalidad, o a falta de éste, el del total del abono contratado.
- d) Cuando se produzca en cualquier período una reiteración de la deficiencia en la calidad del servicio, se incrementará el valor de la "Bonificación General por Fallas e Indisponibilidad del Servicio" en un VEINTE POR CIENTO (20 %) las alícuotas de bonificación ya aplicados, según los incisos a), b) y c) del presente Artículo.
- e) El monto máximo de las bonificaciones es para usuarios con abono periódico o mixto, no se podrá superar más del doble del abono total consumido el último mes en el cual los servicios se hubiesen cumplido con normalidad, o a falta de éste, el del total del abono contratado.
- f) El monto máximo de las bonificaciones es para usuarios cuyo servicio es generado mediante tarjetas prepagas, no se podrá superar más del doble del abono total consumido el último mes en el cual los servicios se hubiesen cumplido con normalidad, o a falta de éste, el CUATROCIENTOS POR CIENTO (400 %) del valor de la tarjeta prepa de mayor valor.



H. Cámara de Diputados de la Nación

Las Islas Malvinas, Georgias del Sur y Sandwich del Sur son Argentinas

g) abono respectivo y en los usuarios con tarjetas, a más del doble del valor de la tarjeta de mayor importe.

Art. 6°.- La Comisión Nacional de Comunicaciones complementará la reglamentación a fin de controlar la veracidad de las fallas técnicas denunciadas, la magnitud o relevancia de las anomalías en el funcionamiento del servicio y el modo de hacer efectiva la "Bonificación General por Fallas e Indisponibilidad del Servicio" a cada usuarios en particular.

Art. 7°.- Se exime de la "Bonificación General por Fallas e Indisponibilidad del Servicio" las deficiencias de calidad descriptas en el Art. 2° de la presente que se produzcan los días 1° DE ENERO, 20 DE JUNIO, 24, 25 y 30 DE DICIEMBRE de cada año, y las derivados de fuerza mayor, caso fortuito u otras causas no imputables al prestador en tanto se encuentren debidamente acreditados y comunicados a la Autoridad de Aplicación dentro de los TRES (3) días hábiles de acaecidos.

Los prestadores arbitrarán los medios que permitan subsanar las causas que originen las deficiencias de calidad para lo cual y a solicitud de éstos, la Autoridad de Aplicación fijará un plazo prudencial a fin de que se efectúen las correcciones o reparaciones necesarias. Durante ese lapso no se aplicarán sanciones.

Art. 8°.- A los efectos de una adecuada interpretación de la presente ley quedan alcanzados por el presente régimen y bajo la denominación general de "Servicio de Comunicaciones Móviles (SCM)", las siguiente prestaciones:

- a) Servicios de Telefonía Móvil (STM),
- b) Servicio de Radiocomunicaciones Móvil Celular (SRMC),
- c) Servicio de Comunicaciones Personales (PCS) y
- d) Servicios Radioeléctricos de Concentración de Enlaces (SRCE).

Art. 9°.- Sin perjuicio de la establecido en la presente, en caso de discrepancias o dudas en la interpretación de cada caso, prevalecerá las disposiciones de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor y la Ley N° 19.798 Ley Nacional de Telecomunicaciones.

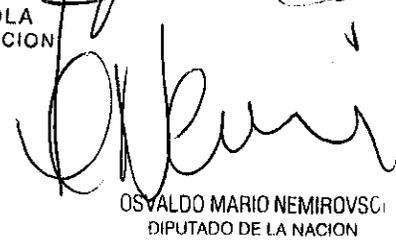
Art. 10.- Comuníquese al Poder Ejecutivo.

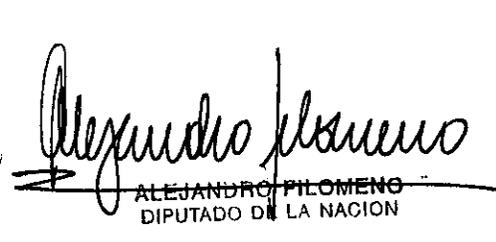

ISABEL A. ARTOLA
DIPUTADA DE LA NACION

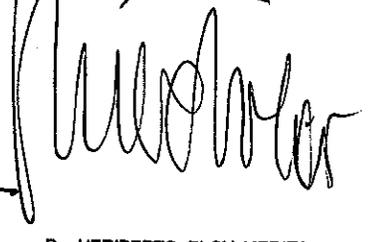

Dr. DANIEL ESAIN
Diputado de la Nación


RODDY ERNESTO INGRAM
DIPUTADO DE LA NACION


Dra. Stella Maris Córdoba
Diputada de la Nación


OSVALDO MARIO NEMIROVSKI
DIPUTADO DE LA NACION


ALEJANDRO PILOMENO
DIPUTADO DE LA NACION


Dr. HERIBERTO ELOY MEDIZA
DIPUTADO NACIONAL



FUNDAMENTOS

Sr. Presidente:

En estos últimos años, sin dudas, las mayores quejas recibidas tanto por los Organismos estatales de defensa del consumidor como por las ONG vinculadas a la defensa de los usuarios y consumidores, son relativas al mal servicio que prestan los distintos prestadores de los servicios de telefonía celular o personal.

La vorágine de las empresas de maximizar sus ganancias, las llevó a sobrevender con técnicas de ventas masivas más unidades que la capacidad instalada para su correcta atención, es más con los cambios tecnológicos de los nuevos celulares GSM donde el mercado crecía en un 400 % con estas nuevas unidades, en muchos lugares del país las empresas no tienen instaladas las antenas para su atención, por otro lado también, sucede que en algunos lugares, las prestadores colocan equipos nuevos de transmisión y no son receptados los celulares con tecnología anterior a la GSM o bien tienen instalados los equipos, insuficientes inclusive en las horas de uso normal.

Esto ha llevado a que la Justicia de Salta, Formosa y Provincia de Buenos Aires haya dictado medidas de no innovar ya que los servicios se prestan sin asegurar la continuidad, regularidad, igualdad y generalidad de los mismos conforme los principios básicos de todo servicio, en estos fallos se hizo lugar a la cautelar innovativa a efectos que se interrumpan las contrataciones y activación de nuevas líneas en el territorio provincial hasta tanto se acredite en forma fehaciente la debida prestación del servicio.

En Formosa la iniciativa la realizó la Defensoría del Pueblo, que fue más allá aún puesto que intimó a las prestadores de los servicios de telefonía celular al restablecimiento inmediato del servicio, ordenando a las demandadas que informen con especial referencia sobre las circunstancias que imposibilitan el acceso a la señal o red de comunicación celular, todo ello en un plazo de 3 días, bajo apercibimiento de que en caso de continuar las irregularidades o deficiencias del servicio, se fijara de la totalidad de los usuarios afectados y a cargo de las empresas de telefonía celular, una compensación general por fallas e indisponibilidad del servicio, consistente en la acreditación extra de un plus de crédito equivalente al 50 % del consumo de cada usuario tomando como base a los fines de la imputación del mismo el total consumido del último mes en el cual los servicios se hubiesen cumplido con normalidad.

Es decir que la solución al problema únicamente viene dada pretorianamente, sin legislación aún que avale a los usuarios de los servicios de telefonía celular.

Esta cuestión sucede prácticamente en la mayoría de las provincias y regiones en que se divide el espectro radioeléctrico.

Por ello, tomando el espíritu de estos fallos, y bajo los preceptos de la Artículo 42 de la Constitución Nacional en el cual se establecieron los lineamientos básicos para la defensa de los derechos de los consumidores, es apropiado legislar un procedimiento orgánico, que vea como contrabalance de los intereses comerciales de las prestadoras de servicios de comunicaciones móviles, una compensación económica hacia el usuario (cautivo) afectado, configurando el presente proyecto de ley una verdadera herra-



H. Cámara de Diputados de la Nación

Las Islas Malvinas, Georgias del Sur
y Sandwich del Sur son Argentinas

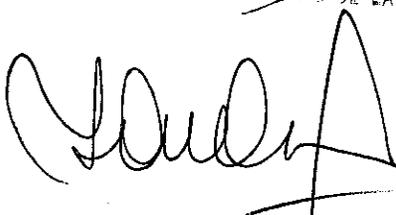
mienta aleccionadora que permita a la empresa asumir que en la mejorara de su infraestructura técnica (y no en la sobreventa de equipos) obtendrá su máxima rentabilidad, permitiendo no sólo el acceso a nuevas unidades, sino inclusive la mejora en el tránsito de comunicaciones evitando la saturación de las redes y en consecuencia la indisponibilidad del servicio.

Por lo tanto el presente proyecto crea un sistema que le otorga una bonificación general a los usuarios de telefonía móvil, en sus distintas variantes, cuando se ven imposibilitado de utilizar su celular o servicio similar por falta de bastimento técnico por parte de las prestadora, a fin de evitar la frustración del derecho de los consumidores, ya que de no contar con esta herramienta podría devengar perjuicios a una mayor cantidad de futuros posibles usuarios, con la eventual responsabilidad de los prestadores de servicios de telefonía móvil.

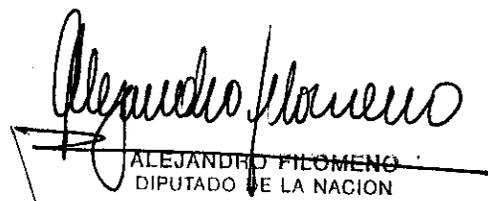
Por las razones expuestas, y a fin de evitar un masivo vuelco de los usuarios a realizar juicios para defender sus derechos, solicito a mis pares el tratamiento y la aprobación de la presente.

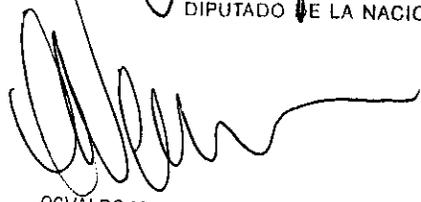

RODDY ERNESTO INGRAM
DIPUTADO DE LA NACION


Dra. Stella Maris Córdoba
Diputada de la Nación

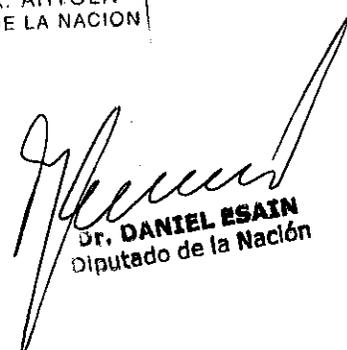


ISABEL A. ARTOLA
DIPUTADA DE LA NACION


ALEJANDRO FILOMENO
DIPUTADO DE LA NACION



OSVALDO MARIO NEMIROVSKI
DIPUTADO DE LA NACION


Dr. DANIEL ESAIN
Diputado de la Nación



Dr. HERIBERTO ELOY MEDIZA
DIPUTADO NACIONAL