

## SESIONES ORDINARIAS

### 2004

# ORDEN DEL DIA N° 1632

#### COMISIONES DE COMUNICACIONES E INFORMATICA Y DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Impreso el día 15 de noviembre de 2004

Término del artículo 113: 24 de noviembre de 2004

SUMARIO: **Pedido** de informes al Poder Ejecutivo sobre diversas cuestiones relacionadas con las empresas prestadoras del servicio de Internet de banda ancha. **Filomeno y otros.** (4.438-D.-2004.)

#### Dictamen de las comisiones

*Honorable Cámara:*

Las comisiones de Comunicaciones e Informática y de Defensa del Consumidor han considerado el proyecto de resolución del señor diputado Filomeno y otros señores diputados por el que se solicita informes al Poder Ejecutivo sobre la situación de las empresas prestadoras del servicio de Internet de banda ancha; y, por las razones expuestas en el informe que se acompaña y las que dará el miembro informante, aconsejan la aprobación del siguiente

#### Proyecto de resolución

*La Cámara de Diputados de la Nación*

RESUELVE:

Dirigirse al Poder Ejecutivo para que, a través de los organismos correspondientes, informe sobre los siguientes puntos:

– Remítase copia de los registros de empresas prestadoras de servicios de Internet de banda ancha, con datos actualizados de dirección y teléfono de sus respectivas oficinas de atención y reclamo de usuarios.

– Si las empresas de telecomunicaciones fijan cumplen, en sus medios de transmisión telefónica, con los requerimientos establecidos para los anchos de banda.

– Qué efectos produciría en los usuarios de los servicios de Internet la disminución del ancho de banda.

– Qué requisitos solicita complementar a los usuarios la Subsecretaría de Defensa de la Competencia y Defensa del Consumidor para recibir sus reclamos.

– Número de reclamos, discriminados por empresa, recibidos por la Subsecretaría de Defensa de la Competencia y Defensa del Consumidor.

– Con relación al punto anterior, qué medidas se adoptaron frente a los reclamos.

– Si la Subsecretaría de Defensa de la Competencia y Defensa del Consumidor ha recibido denuncias contra las empresas prestadoras del servicio, en general, y contra la empresa Speedy de Telefónica en particular, por no comunicar a los usuarios cuando se suspende la prestación del servicio por inconvenientes imputables a la empresa.

Sala de las comisiones, 2 de noviembre de 2004.

*Osvaldo Nemirovski. – Stella Córdoba. – Roberto Abalos. – Alicia Narducci. – María Leonelli. – Diego Sartori. – Daniel Esain. – Lucrecia Monti. – Eduardo Macaluse. – Hugo Martini. – Héctor Polino. – Julio Accavallo. – Guillermo Amstutz. – Isabel Artola. – Rosana Bertone. – Jesús Blanco. – Mauricio Bossa. – Graciela Camaño. – José Cantos. – Dante Elizondo. – Liliana Fellner. – Gustavo Ferri. – Alejandro Filomeno. – Silvana Giudici. – Gracia Jaroslavsky. – Juan C. López. – Aída Maldonado. – Adrián Menem. – Blanca Osuna. – Federico Pinedo. – María Rico. – Cristian Ritondo. – Irma Roy. – Juan Urtubey.*

## INFORME

*Honorable Cámara:*

Las comisiones de Comunicaciones e Informática y de Defensa del Consumidor han considerado el proyecto de resolución del señor diputado Filomeno y otros señores diputados por el que se solicita informes al Poder Ejecutivo sobre la situación de las empresas prestadoras del servicio de Internet de banda ancha. Luego de su estudio, han creído conveniente dictaminarlo favorablemente, con modificaciones.

*Osvaldo Nemirovski.*

## ANTECEDENTE

**Proyecto de resolución**

*La Cámara de Diputados de la Nación*

## RESUELVE:

Que vería con agrado que el Poder Ejecutivo, a través de quien éste considere oportuno, informe respecto de la situación en la que se encuentran las empresas prestadoras de servicios de Internet de banda ancha, en particular:

1. Remítase registro de las empresas prestadoras de servicios de Internet de banda ancha con datos actualizados acerca de la dirección y teléfonos de

sus respectivas oficinas de atención y reclamo del usuario.

2. ¿La empresa Speedy de Telefónica cumple con los requerimientos establecidos para los anchos de banda? En caso negativo, qué medidas ha adoptado la Comisión Nacional de Comunicaciones al respecto.

3. Qué efectos produciría en los usuarios de los servicios de Internet la disminución del ancho de banda.

4. ¿La empresa Speedy de Telefónica cumple con el requisito de entregar número de reclamo a los usuarios que lo realizan?

5. Qué requisitos solicita la CNC para recibir los reclamos.

6. Indicar el número de reclamos a la empresa Speedy de Telefónica recibidos por la CNC. Indicar las medidas adoptadas por la CNC en cada uno de ellos.

7. ¿La empresa Speedy de Telefónica comunica a los usuarios cuando el servicio de Internet se suspende por un inconveniente propio de la empresa? En caso afirmativo, ¿se les informa a los mismos el tiempo o demora existente en restablecer el servicio?

8. ¿Reciben los usuarios de servicios de Internet, provisto por la misma empresa o por la CNC, algún *soft* que mida los KB que pasan por su banda?

*Alejandro Filomeno. – Santiago Ferrigno.  
– Nilda Garré. – Juan C. López.*



**Imprenta**  
del Congreso de la Nación