



“2020 - Año del General Manuel Belgrano”

## PROYECTO DE RESOLUCIÓN

*La Honorable Cámara de Diputados de la Nación...*

### RESUELVE:

Solicitar al Poder Ejecutivo Nacional que, en los términos del Art. 100 inciso 11 de la Constitución Nacional, a través del ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES (ENACOM) dependiente de la Jefatura de Gabinete de Ministros de la Nación, sirva dar respuesta de manera precisa y detallada a los siguientes interrogantes, en el marco de la Emergencia Sanitaria referida en el Decreto de Necesidad y Urgencia N° 260/PEN/2020 y modificatorios:

1. Informar y detallar la cantidad de reclamos registrados por fallas en la prestación de servicios de internet, telefonía fija y móvil, radio, postales y televisión; a partir del 12 de marzo de 2020.
2. Informar y detallar la cantidad de dichos reclamos que hubieran sido resueltos satisfactoriamente, restableciendo la prestación de servicios de internet, telefonía fija y móvil, radio, postales y televisión.
3. Informar y detallar la cantidad de dichos reclamos que no hubieran sido resueltos satisfactoriamente, indicando las medidas tendientes a la resolución del reclamo que se arbitraron.

### AUTORA:

Karina Banfi

### CO-AUTORES:

Carla Piccolomini  
Martin Grande  
Ezequiel F. Langan  
Ingrid Jetter  
Waldo Wolff  
Pablo Torello  
Dina Rezinovsky  
Soledad Carrizo  
Hernan Berisso



“2020 - Año del General Manuel Belgrano”

Carlos Fernandez  
Claudia Najul  
Julio Sahad  
Atilio Benedetti  
Gonzalo Del Cerro



“2020 - Año del General Manuel Belgrano”

## FUNDAMENTOS

Sr Presidente:

El carácter de servicio público esencial y estratégico de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones (TIC) debidamente reconocido por el ordenamiento jurídico argentino adquiere hoy, en el contexto de excepcionalidad institucional instaurado por los DNU N° 260/20 que declara la Emergencia Sanitaria y DNU N° 297/20 que dispone el aislamiento social, preventivo y obligatorio; una relevancia capital.

Que, por ello, el artículo 6° de dicha norma prevé que quedan exceptuadas del cumplimiento del “aislamiento social, preventivo y obligatorio” y de la prohibición de circular, las personas afectadas a las actividades de telecomunicaciones, internet fija y móvil y servicios digitales.

Que el inciso a) del artículo 10 bis de la Ley N° 24. 240 de Defensa del Consumidor garantiza al consumidor *“Exigir el cumplimiento forzado de la obligación, siempre que ello fuera posible”*, ante *“El incumplimiento de la oferta o del contrato por el proveedor”*.

Que, asimismo, el artículo 30 de la misma Ley prevé que *“la empresa deberá reintegrar el importe total del servicio”* para el supuesto de interrupción del servicio cuando la prestación del servicio público domiciliario se interrumpa o sufra alteraciones por causa imputable a la empresa prestadora.

Que el Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM), creado por Decreto N° 267/15 tiene entre sus lineamientos *“Proteger a los usuarios de comunicaciones, reforzando las facultades de fiscalización y control, simplificando los trámites y generando las modificaciones regulatorias necesarias para lograrlo”*.

Que actividades laborales, educativas, comerciales, financieras y hasta gubernamentales - como el propio funcionamiento de las Comisiones permanentes de esta Honorable Cámara-, se han “trasladado” al entorno virtual transformando así el acceso y uso de las TICs en verdaderas condiciones habilitantes para el desarrollo de la sociedad.



“2020 - Año del General Manuel Belgrano”

Que, en tal sentido, la correcta supervisión del funcionamiento de estos servicios por parte del ENACOM y el cumplimiento cabal de las disposiciones establecidas en la Ley 24. 240 de Defensa del Consumidor, resulta un aspecto clave.

Que ha llegado a conocimiento de esta Cámara que las prestadoras de servicios TIC no han dado al momento soluciones eficientes a la totalidad de sus usuarios/as sin compensarles de manera alguna tales fallas en su funcionamiento.

Que atendiendo a la particularidad del contexto actual y a las competencias propias del Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM), se eleva el presente proyecto de resolución.

**AUTORA:**

Karina Banfi

**CO-AUTORES:**

Carla Piccolomini  
Martin Grande  
Ezequiel F. Langan  
Ingrid Jetter  
Waldo Wolff  
Pablo Torello  
Dina Rezinovsky  
Soledad Carrizo  
Hernan Berisso  
Carlos Fernandez  
Claudia Najul  
Julio Sahad  
Atilio Benedetti  
Gonzalo Del Cerro