



Proyecto de ley

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

SERVICIO PÚBLICO DE TELEFONÍA Y ACCESO A INTERNET

Artículo 1. Declárase “servicio público” a los servicios de telefonía móvil y de conectividad a Internet, en todas sus modalidades. El Estado garantiza que los prestadores de servicios brinden un servicio que asegure su pleno acceso y cobertura en las condiciones que fija la presente ley y su reglamentación.

SERVICIOS Y RECURSOS MÍNIMOS GARANTIZADOS.

Artículo 2. Los siguientes servicios y recursos estarán disponibles para todos los usuarios finales, en su calidad de servicio público, con independencia de su ubicación geográfica, a precio asequible y con la calidad que la reglamentación especifique:

- a. Conexión domiciliaria a una red de telecomunicaciones (telefonía e internet);
- b. Servicios de telefonía e Internet de acceso público a una distancia razonable de su domicilio;
- c. Servicio de información al abonado;
- d. Servicios y recursos mediante los cuales los usuarios finales con discapacidades físicas puedan tener acceso a los servicios y recursos antes mencionados en iguales condiciones que el resto de los usuarios;
- e. Condiciones de acceso y velocidad de conexión a Internet en las condiciones que establezca y actualice periódicamente la Autoridad de Aplicación.

OBLIGACIONES DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES.

Artículo 3. Son obligaciones de los prestadores de telefonía fija y móvil y conectividad a Internet:

- a) Brindar el servicio bajo los principios de igualdad, continuidad y regularidad, cumpliendo con los niveles de calidad establecidos en la normativa vigente;



Proyecto de ley

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

b) No incluir en los contratos cláusulas que restrinjan o condicionen en modo alguno a los usuarios la libertad de elección de otro licenciatario o que condicionen la rescisión del mismo o la desconexión de cualquier servicio adicional contratado;

c) Garantizar que los grupos sociales específicos, las personas con discapacidad, entre ellos los usuarios con problemas graves de visión o discapacidad visual, los hipoacúsicos y los impedidos del habla, las personas mayores y los usuarios con necesidades sociales especiales tengan acceso al servicio en condiciones equiparables al resto de los usuarios, de conformidad con lo establecido en la normativa específica;

d) Contar con mecanismos gratuitos de atención por parte de personas humanas a los usuarios de conformidad con lo dispuesto por la Autoridad de Aplicación;

e) Proporcionar al usuario información en idioma nacional y en forma clara, necesaria, veraz, oportuna, suficiente, cierta y gratuita, que no induzca a error y contenga toda la información sobre las características esenciales del servicio que proveen, las diferentes opciones de su utilización y los costos y beneficios de cada una de ellas, y toda aquella información que permita al usuario elegir adecuadamente la contratación del servicio, tanto al momento de la oferta como el de la celebración del contrato, durante su ejecución y con posterioridad a su finalización;

f) Garantizar a los usuarios la confidencialidad de los mensajes transmitidos y el secreto de las comunicaciones. Los operadores están obligados a proteger los datos personales que requieran de sus usuarios, garantizando que únicamente acceden a los datos de carácter personal las personas autorizadas; protegerlos frente a su pérdida o alteración accidental y a otras formas de tratamiento ilícitas o no autorizadas.

En caso de violación de la seguridad de los datos de carácter personal, el proveedor de servicios debe advertir a la autoridad nacional en un plazo de veinticuatro horas. Si es probable que resulten dañados los datos personales o la intimidad de un usuario, también debe informar al usuario final, salvo si se han adoptado medidas tecnológicas específicamente identificadas para proteger los datos;

g) Brindar toda la información solicitada por las autoridades competentes, especialmente la información contable o económica con la periodicidad y bajo las formas que se establezcan, así



Proyecto de ley

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

como aquella que permita conocer las condiciones de prestación del servicio y toda otra información que pueda ser considerada necesaria para el cumplimiento de las funciones;

h) Disponer del equipamiento necesario para posibilitar que la Autoridad de Aplicación pueda efectuar sus funciones; encontrándose obligados a permitir el acceso de la Autoridad de Aplicación a sus instalaciones y brindar la información que le sea requerida por ella;

i) Atender los requerimientos en materia de defensa nacional y de seguridad pública formulados por las autoridades competentes.

j) Respetar los derechos que les corresponden a los usuarios de acuerdo con la normativa aplicable;

k) Cumplir con las obligaciones previstas en las respectivas licencias, el marco regulatorio correspondiente y las decisiones que dicte la Autoridad de Aplicación;

l) Actuar bajo esquemas de competencia leal y efectiva de conformidad con la normativa vigente.

OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DE LOS PRESTADORES DE TELEFONÍA MÓVIL.

Artículo 4. Los prestadores de servicios de telefonía móvil deberán garantizar el acceso de la totalidad de los habitantes de la República Argentina a los servicios y las comunicaciones móviles en condiciones sociales y geográficas equitativas, con los más altos parámetros de calidad, a precios justos y razonables, con independencia de su localización geográfica.

Los licenciatarios que operen redes de telefonía móvil deberán:

I. Ofrecer y permitir la portabilidad efectiva de números en los términos establecidos por la Autoridad de Aplicación;

II. Abstenerse de realizar cargos de larga distancia nacional a sus usuarios por las llamadas que realicen a cualquier destino nacional;

III. Prestar sobre bases tarifarias y de calidad los servicios de telecomunicaciones contratados por los usuarios.



Proyecto de ley

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

OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DE LOS PRESTADORES DE CONECTIVIDAD A INTERNET. NEUTRALIDAD DE LA RED.

Artículo 5. Los prestadores involucrados en los servicios de acceso a Internet tratarán todo el tráfico de manera equitativa, sin discriminación, restricción o interferencia, e independientemente del emisor y el receptor, el contenido al que se accede o que se distribuye, las aplicaciones o servicios utilizados o prestados, o el equipo terminal empleado.

Lo dispuesto en el párrafo anterior no impedirá que los proveedores de servicios de acceso a Internet apliquen medidas razonables de gestión del tráfico. Para ser consideradas razonables, dichas medidas deberán ser transparentes, no discriminatorias y proporcionadas, y no podrán basarse en consideraciones comerciales, sino en requisitos objetivamente diferentes de calidad técnica del servicio para categorías específicas de tráfico. Dichas medidas no supervisarán el contenido específico y no se mantendrán por más tiempo del necesario.

INSTALACIÓN DE ANTENAS.

Artículo 6. La Autoridad de Aplicación establecerá en el plazo de 180 días un marco regulatorio para la instalación y funcionamiento de las antenas necesarias para la prestación de servicios de Internet inalámbrica, radioenlaces y telefonía móvil. El mismo deberá garantizar el acceso de todos los operadores del mercado a la posibilidad de instalar antenas en condiciones de equidad y establecer los requisitos para garantizar la salud de la población.

DERECHOS DE LOS USUARIOS.

Artículo 7. Se consideran derechos de los usuarios de los servicios públicos de telefonía y conectividad a Internet:

- a) A acceder a los servicios en las condiciones establecidos por la Autoridad de Aplicación;
- b) A la protección a la privacidad y confidencialidad de las comunicaciones;
- c) A la protección de los datos personales de los usuarios;



Proyecto de ley

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

- d) A la portabilidad numérica que debe ser gratuita;
- e) A la libre elección de proveedor de servicios;
- f) A contratar y conocer las condiciones comerciales establecidas en los modelos de contrato de adhesión, a través de medios electrónicos, incluyendo la página web del operador, sin perjuicio de recibirlas por otros medios. Las condiciones deben estar expresadas en forma clara y comprensible conteniendo datos como: servicios que se contratan, estructura de precios, duración del acuerdo y las condiciones para su renovación o rescisión total o parcial, medidas que el operador adopta o podría adoptar en respuesta a incidentes, amenazas o vulnerabilidades que afecten la seguridad o la integridad de las comunicaciones, las medidas que el operador adopte o podría adoptar en caso de congestión y las consecuencias que ello acarrearía en la prestación del servicio;
- g) A que el acuerdo expresado por un usuario final para la contratación de un servicio conste de un acto claro de consentimiento por parte del mismo. El servicio podrá ser modificado o dado de baja en las mismas condiciones en las que la empresa permite realizar las altas;
- h) A ser notificado en forma clara y con la debida antelación de cualquier cambio que el operador realice sobre las condiciones contractuales acordadas, pudiendo el usuario rescindir sin costo alguno si las nuevas condiciones no lo satisfacen;
- i) A la cancelación de un contrato con un prestador sin costo alguno;
- j) A la bonificación o descuento por fallas en el servicio o cargos indebidos imputables al operador conforme a los contratos o cuando lo determine la Autoridad de Aplicación;
- k) A no recibir servicios onerosos de terceros a través de los operadores móviles, salvo conformidad expresa y documentada por parte del usuario;
- l) A que los derechos otorgados por la presente ley estén expresados en los sitios web de los organismos de control y de la propia Autoridad de Aplicación. Deben además constar en los contratos que los operadores realicen con los usuarios finales;
- m) A poder realizar llamadas telefónicas gratuitas a todos los números de servicios de emergencia y esenciales que se definan en el plan de numeración;



Proyecto de ley

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

n) Al uso de equipos terminales de libre elección siempre y cuando no comprometan la integridad física o lógica de la red.

Artículo 8. El Poder Ejecutivo deberá reglamentar la presente ley dentro de los sesenta (60) días de su entrada en vigencia.

Artículo 9. Comuníquese al Poder Ejecutivo Nacional.



Proyecto de ley

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

FUNDAMENTOS

Sr. Presidente:

En las últimas décadas el uso de telefonía móvil ha tenido un crecimiento muy significativo, incluso, en muchos casos, este servicio ha reemplazado a la telefonía fija. Según datos que se hicieron públicos, en la actualidad existen en nuestro país alrededor de 8 millones de líneas fijas mientras que el número de celulares asciende a más de 58 millones. El informe aclara que esta cifra resulta de depurar cuentas inactivas ya que la cantidad nominal de líneas es aún mayor. Un informe del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC) indicó que 84 de cada 100 personas contaban con línea celular a fin de 2018.

Con el desarrollo de nuevas tecnologías y la baja relativa de los precios de los teléfonos celulares, el servicio ha dejado de ser, desde el punto de vista económico, un bien de lujo y ha pasado a ser utilizado en forma genérica independientemente del nivel de ingreso de los usuarios. La telefonía celular es utilizada en nuestro país por personas de diferentes edades y estratos sociales; y es en la actualidad, el medio de comunicación más utilizado por los jóvenes y por los padres de adolescentes, inclusive como sistema de seguridad para los mismos.

Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación constituyen un recurso esencial para la ciudadanía. Cada vez más, el propio Estado requiere la realización de trámites en línea en una amplia gama que va desde declaraciones juradas a pagos. Por lo tanto es preciso que todos los habitantes del país puedan acceder al conjunto de servicios TIC sin que enfrenten discriminaciones por su condición económica o su localización geográfica. Más aún, en el contexto de la pandemia COVID-19 que generó el aislamiento social obligatorio y la construcción de la “nueva normalidad” que será sostenida al menos en el corto plazo, los servicios de información y comunicación cobran aún más valor. En tal sentido, resulta a todas luces inoportuno el reajuste de las tarifas de telefonía celular en el actual contexto socio-económico producto de una circunstancia única e irrepetible.

Por último, las estadísticas demuestran que en las oficinas de defensa del consumidor una gran parte de los reclamos se relacionan con el servicio de telefonía móvil. La Constitución Nacional prevé en su artículo 42 la existencia de marcos regulatorios para los servicios públicos, generando según el constitucionalista Humberto Quiroga Lavié, el derecho de



Proyecto de ley

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

los usuarios a impugnar toda prestación de un servicio que se estuviera prestando sin marco regulatorio, o con una normativa que resultara insuficiente.

Los marcos regulatorios son la herramienta fundamental con la que cuenta el Estado para fijar los deberes, derechos y obligaciones de las empresas prestatarias de los servicios públicos. La definición clara y concisa de reglas de juego firmes, elaboradas con amplia participación de los poderes públicos y de la ciudadanía, y aprobadas por el Congreso de la Nación, constituye una necesidad fundamental de la experiencia argentina.

De este modo, la eficiente regulación surge de la conjunción de tres aspectos fundamentales: un marco legal preciso y exhaustivo, una voluntad regulatoria real, y una asignación presupuestaria acorde con las funciones a cumplir.

La masividad y necesidad del servicio resalta la necesidad de declarar como servicio público a la telefonía móvil y el acceso a internet, que además de regular las tarifas del servicio, permitirá universalizar el acceso a los mismos y dotar a sus usuarios de mayores derechos y garantías.

Los derechos vinculados a la tutela del usuario y del consumidor, fueron incorporados en la reforma de 1994, y se conocen como derechos de "tercera generación". Implican un desplazamiento del derecho privado hacia el derecho público toda vez que se pretende tutelar con carácter protectorio a la parte más débil de la contratación masiva, es decir el de servicios.

Reafirmamos a través de este proyecto de ley el carácter de servicio público de la Telefonía Básica, es decir, la fija, y declaramos como servicio público a la telefonía móvil y el acceso a internet. Pues en el mundo actual de las comunicaciones y la conectividad a través de otros dispositivos móviles, carece de todo sentido reconocer sólo a la telefonía fija un estatus jurídico superior que garantice la prestación de un servicio de calidad con tarifas razonables y reguladas.

Por otra parte, varios organismos internacionales han coincidido en reconocer el derecho al acceso y el uso de Internet como un derecho humano.



Proyecto de ley

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

En junio de 2016 el Consejo de Derechos Humanos de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) declaró el acceso internet como un derecho humano inalienable. La resolución afirma también *la importancia de que se aplique un enfoque basado en los derechos humanos para facilitar y ampliar el acceso a Internet* y solicita a todos los Estados que hagan lo posible por cerrar las múltiples formas de la brecha digital. Entre otras cuestiones, señala que constituye una herramienta para una educación asequible e inclusiva a nivel mundial y *subraya la necesidad de abordar la alfabetización digital y la brecha digital, que afectan al disfrute del derecho a la educación, reconociendo la necesidad de acabar con esas disparidades.*

Hace menos de un año, en julio de 2019, los relatores en materia de libertad de expresión representantes de las Naciones Unidas (ONU), la Organización de los Estados Americanos (OEA), la Comisión Africana de Derechos Humanos y de los Pueblos (Cadhap) y la Organización para la Seguridad y la Cooperación en Europa (OSCE), se reunieron en Londres y emitieron una declaración conjunta en la que reclamaron a los Estados que se abstengan de imponer "interrupciones o bloqueos en la red de Internet o en la infraestructura de las telecomunicaciones". En el documento, que está enfocado en la protección de la libertad de expresión, exigieron "respetar y afianzar el principio de neutralidad de red" y asegurar que los desarrollos importantes, como la implementación de las redes móviles de 5G e Internet "respeten los derechos humanos". Advertieron, por último, "la persistente necesidad de proporcionar acceso universal y asequible al servicio de Internet".

Por tanto, la necesidad de la declaración como servicio público de la telefonía móvil y el acceso a internet es una obligación del Estado en los tiempos que corren, puesto que implica resguardar los derechos de los usuarios a la igualdad, a la seguridad y al control de calidad y eficiencia de los servicios que utilizan diariamente.

A tales fines, se establecen una serie de prestaciones mínimas de servicios y recursos disponibles, y un catálogo de obligaciones que prestadoras de servicios públicos de telefonía móvil e internet deberán cumplimentar. Dichas obligaciones incluyen la de garantizar a los usuarios la confidencialidad de los mensajes transmitidos y sus datos personales, brindar el servicio bajo los principios de igualdad, continuidad y regularidad, no incluir en los contratos cláusulas que restrinjan o condicionen en modo alguno a los usuarios la libertad de elección de otro licenciatario, garantizar que los grupos sociales específicos, las personas con discapacidad, las personas mayores y los usuarios con necesidades sociales especiales tengan acceso al servicio



Proyecto de ley

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

en condiciones equiparables al resto de los usuarios y contar con mecanismos gratuitos de atención por parte de personas humanas a los usuarios de conformidad, entre otros.

En cuanto a los servicios de internet, se destaca la obligación de garantizar la prestación de servicios de conectividad a internet, respetando el principio de neutralidad de la red en el tratamiento de datos de manera equitativa, evitando discriminaciones o restricciones en razón del sitio, los contenidos o de cualquier tipo.

El proyecto de Ley que presentamos pretende garantizar el acceso de los ciudadanos a servicios de telefonía móvil eficientes, de acuerdo a estándares aceptables con la tecnología actual, con tarifas razonables y con estricto cumplimiento de las obligaciones pactadas dentro de los contratos de servicios. Se hace especial hincapié en garantizar el efectivo uso del derecho a la portabilidad numérica gratuita entendiéndolo como un atributo del usuario.

También le prestamos especial atención a la necesidad de tener un tendido de antenas compatibles con la salud de la población, dejando en manos de la autoridad de aplicación el dictado de la normativa específica.

Sin más, y por las razones expuestas, solicito la aprobación del presente proyecto de ley.