

PROYECTO DE LEY

*La Honorable Cámara de Diputados y el Senado de la Nación
Sancionan con Fuerza de Ley:*

ACTUALIZACIÓN DE LA LEY 27.078 ARGENTINA DIGITAL

TRATO DIGNO Y DERECHOS DE USUARIOS Y CONSUMIDORES DE SERVICIOS TIC

Artículo 1°.- Atención personalizada.

Incorpórase al inciso d) del artículo 62 de la Ley 27.078 Argentina Digital, el siguiente párrafo:

“Los licenciatarios de servicios TIC, deben contar con un servicio de atención telefónica que permita la comunicación directa con una persona humana que en tiempo real evacúe las consultas o reclamos de las y los usuarios. La opción de la atención por parte de una persona humana debe ofrecerse dentro de las opciones del primer menú. La misma opción deberá informarse cuando, además de la atención telefónica, el proveedor utilice canales de atención a través de redes sociales, aplicaciones de mensajería en línea u otras formas no presenciales de atención”.

Artículo 2°.- Información a disposición de las y los usuarios. Créditos de servicios prepagos.

Incorpóranse al inciso e) del artículo 62 de la Ley 27.078 Argentina Digital, los siguientes párrafos:

“Los licenciatarios deben mantener tal información a disposición de las y los usuarios en todas las oficinas de atención al público, así como en su página de internet institucional, redes sociales y aplicaciones.

El prestador que ofrezca la modalidad de contratación prepaga total o parcial, deberá informar al cliente el plazo de vigencia de los créditos disponibles. Asimismo, el cliente prepago podrá consultar en cualquier momento su crédito de manera gratuita. El plazo de vigencia de cada carga de crédito para tales servicios no será inferior a un año, contado a partir de su acreditación.

En caso de acumulación de crédito se debitarán, en primer lugar, aquellos que posean un vencimiento más próximo. Sin perjuicio de ello no se podrá limitar, restringir o trabar el uso de saldos no consumidos. En caso de baja, los saldos no consumidos deben ser reintegrados al usuario.”

Artículo 3°.- Trato digno en los servicios TIC. Intereses y gestión de mora.
Incorpóranse al inciso j) del artículo 62 de la Ley 27.078 Argentina Digital, los siguientes párrafos:

“La prestación del servicio y la gestión de la mora no puede comprometer la dignidad y la solvencia de las y los usuarios y sus familias.

Otorgar a las y los usuarios reciprocidad en el trato, aplicando para los reintegros o devoluciones los mismos criterios y tasas de interés que apliquen para los supuestos de mora de aquellos.”

Artículo 4°.- Participación de las y los usuarios.
Incorpórase como artículo 59 bis de la Ley 27.078 -Capítulo I Título VIII, Derechos y obligaciones de los usuarios y licenciatarios de Servicios de TIC-, el siguiente:

“Artículo 59 bis.- Las y los usuarios de servicios TIC tienen derecho a ser consultados, a expresar sus opiniones y a participar, a través de las Asociaciones de Defensa de las y los Consumidores y Usuarios, en foros, consultas y reuniones del organismo de aplicación de esta Ley”.

Artículo 5°.- Canasta Básica de Costes de Servicios Audiovisuales y TIC.
Seguimiento de precios.
Incorpórase como artículo 94 bis de la Ley 27.078, el siguiente:

“Artículo 94 bis. - El ENACOM realizará el seguimiento mensual de los precios de los principales servicios de comunicaciones, y diseñará una Canasta Básica de Costes de Servicios Audiovisuales y TIC, instrumentos que publicará en su sitio institucional de acceso público para usuarios y consumidores, a modo orientativo desagregada por servicio y jurisdicción.

Asimismo, realizará y publicará estadísticas para el seguimiento de la evolución de la concentración de la provisión de servicios audiovisuales y



TIC, a efectos de prever situaciones de poder significativo de mercado de acuerdo a lo definido y facultado por el inciso h) del artículo 7 de la presente Ley.

La información precedente formará parte del Informe Anual de Gestión que el organismo de aplicación elevará a la Comisión Bicameral de Promoción y Seguimiento de la Comunicación Audiovisual, las Tecnologías de las Telecomunicaciones y la Digitalización”.

Artículo 6°.- Comuníquese al Poder Ejecutivo Nacional.

José Pablo Carro – Diputado de la Nación

Carolina Yutrovic – Diputada de la Nación

FUNDAMENTOS

Señor Presidente:

La actual regulación de servicios TIC, basada en la Ley 27.078 Argentina Digital cuyo texto original data de fines del año 2014, contempla un listado discreto de derechos y obligaciones tanto para los usuarios como para los prestadores.

La evolución de la competitividad de las empresas, sobre criterios de una expansión no completa de sus servicios y con márgenes decrecientes de ingresos medio por usuario (ARPU -acrónimo de Average Revenue Per User-), llevó a los principales prestadores a exacerbar formas de marketing y retención de clientes que operan sobre márgenes de las reglamentaciones vigentes.

Actualmente, en paralelo con la tensión generada por la poda del DNU 690/2020 a través de su derogación por otro reciente DNU del Presidente Milei, se generó una liberación de aumento de precios de los servicios TIC (o tarifas, si siguiéramos con la denominación aprobada por la mencionada Ley 27.078), cuestión que deberá resolverse mediante nuevas soluciones legislativas que no forman parte del presente proyecto de ley.

Lo cierto es que la crudeza de las fuerzas del mercado, aún en áreas donde hay cierta diversidad de prestadores, sigue generando situaciones de desigualdad, desamparo e incomodidad para los usuarios y consumidores, mientras los servicios de telefonía e Internet fija y móvil son cada vez más esenciales para las actividades de la vida cotidiana.

Creemos en una regulación inteligente, cumplible por parte de las empresas, y aplicada por el Estado, apalancando las capacidades institucionales del organismo regulador y llamando la atención de las corresponsabilidades de todos los prestadores, para asegurar el derecho humano a las comunicaciones.

No sólo pretendemos mejorar los canales de atención a los reclamos y demandas de quienes padecen la falta de trato digno como usuarios de servicios TIC, sino precisar reglas y procedimientos que los preserven de excesos en las formas de contratación e información disponible por parte de los proveedores de servicios.

Este proyecto abreva en diversas iniciativas legislativas previas sobre regulación de derechos de usuarios y consumidores, que se retoman para dar fortaleza a buenas prácticas de gobierno y planificación TIC vigentes en diversas latitudes. Entre ellas, caben señalar proyectos de ley del diputado (MC) José Luis Ramón

quien por experiencia propia, junto a un reconocido equipo de trabajo aportaron varias de las ideas que proponemos implementar.

En tal sentido, los artículos que componen este proyecto buscan reforzar prácticas de trato digno de los usuarios de servicios TIC y sus familias, algo que se ve vulnerado por usos y costumbres que lamentablemente se han generalizado en ciertas empresas.

En primer lugar, afirmamos el deber de las empresas de prestar sus servicios sin comprometer la dignidad y la solvencia de las y los usuarios y sus familias, incluso frente al circunstancial retraso en el pago de los mismos.

Asimismo, proponemos que se cumpla con el principio de reciprocidad en el trato y que, en el caso de tener que realizar un reintegro, las empresas utilicen los mismos criterios y tasas de interés que utilizan para las moras en el pago del servicio.

Se establece también que los licenciatarios ofrezcan atención personalizada, definiéndola como la comunicación directa con una persona humana en tiempo real. En el caso de atención telefónica, la atención personalizada debe ser una opción disponible cuando se despliegue el primer menú (y no, como sucede habitualmente, en derivaciones subsiguientes que sólo implican una pérdida de tiempo y una falta de respeto hacia el cliente). La misma opción deberá estar disponible en el caso de atención a través de redes sociales.

Además de la atención personalizada, el derecho a la información es también esencial para que se cumplan los derechos del usuario. Por esto, proponemos una ampliación del art. 62, inciso e) de la ley 27.068 Argentina Digital, estableciendo que la información de los servicios TIC ofrecidos esté disponible en todos los locales y soportes de difusión y atención que tenga la empresa (página de internet institucional, redes sociales y aplicaciones).

Otra de las cuestiones sensibles a la mayoría del universo de usuarios TIC que estamos proponiendo es la explicitación de un criterio justo relativo al crédito prepago de los servicios. Es fundamental que toda la información sobre el mismo sea accesible para el usuario del servicio, para que el usuario pueda saber en cualquier momento y de manera gratuita la disponibilidad y el plazo de vigencia de su saldo.

Las restricciones y los plazos de vigencia de los créditos prepagos es una cuestión que necesita ser revisada, puesto que su encuadre como un mero crédito de uso con vencimiento resulta una decisión sumamente arbitraria de las

empresas que afecta principalmente a los usuarios de menores ingresos, quienes usualmente contratan de esta manera. ¿Cuál es el motivo por el cuál un monto abonado por un consumidor se extingue? Las empresas no suelen suministrar ninguna explicación que justifique esas vulneraciones de estos fondos de los clientes. Se trata de una lógica beneficiosa únicamente para el proveedor de servicios TIC, a la que buscamos equilibrar con un piso de caducidad de los mismos de al menos un año, bastante mayor al que suelen tener hoy.

En el actual esquema desregulado impuesto por los cultores del mercado a ultranza, resulta imprescindible al menos que se reconozca en la ley el derecho de los usuarios a ser escuchados, de manera personalizada o a través de instancias colectivas de representación. Para resguardar este derecho a la participación, tan esencial para nuestra democracia, proponemos que la autoridad de aplicación de la ley que estamos modificando ofrezca periódicamente oportunidades de diálogo y debate a través de reuniones, foros y consultas. Sin lugar a dudas, esto redundará en la protección de los derechos de los consumidores y en la mejora de los servicios ofrecidos por las empresas.

Finalmente, el proyecto de ley actualiza buenas prácticas de fomento a la transparencia y el seguimiento de objetivos y metas de políticas públicas, que son de uso corriente en varios países, entre ellos México ¹. Se establece entonces que el ENACOM realice el seguimiento mensual de los precios y tarifas de los principales servicios de comunicaciones, y diseñe una Canasta Básica de Costes de Servicios Audiovisuales y TIC, instrumentos que deberá publicar en su sitio institucional de acceso público para usuarios y consumidores, a modo orientativo desagregada por servicio y jurisdicción.

Asimismo, se incorpora la publicación de estadísticos para el seguimiento de la evolución de la concentración de la provisión de servicios audiovisuales y TIC, a

¹ Ver <http://www.ift.org.mx>.

El Instituto Federal de Telecomunicaciones aplica prácticas públicas de cuidado de usuarios y consumidores online. Para ello, recaba información y procesa análisis del estado de concentración de los servicios por zonas geográficas; y de las posiciones significativas de mercado, precios y tarifas por prestador, discriminando servicio, calidad y lugar de prestación. Publica reportes de evolución de precios y tarifas. Dispone de comparadores públicos on line de coberturas de servicios, de precios y tarifas con segmentación territorial; y publica informes sobre accesibilidad, asequibilidad y posibilidad de uso de los servicios.

Hacia la profundización de políticas con foco en diferentes niveles sociodemográficos, una articulación plena del ENACOM con el INDEC podría aportar valiosos datos de accesibilidad y uso, como sucede en México con la Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH).



efectos de prever situaciones de poder significativo de mercado de acuerdo a lo definido y facultado por el inciso h) del artículo 7 de la Ley Argentina Digital.

Esta información deberá formar parte del Informe Anual de Gestión que el organismo de aplicación elevará a la Comisión Bicameral de Promoción y Seguimiento de la Comunicación Audiovisual, las Tecnologías de las Telecomunicaciones y la Digitalización.

Por todo lo expuesto, solicitamos a nuestros pares que acompañen con su voto el presente proyecto de ley.

José Pablo Carro – Diputado de la Nación
Carolina Yutrovic – Diputada de la Nación