



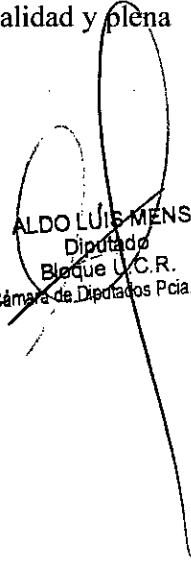
Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados

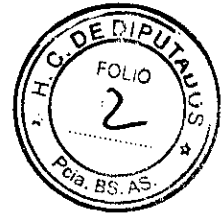
Proyecto de Declaración

La Honorable Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires

Declara

Que vería con agrado que el Poder Ejecutivo Provincial inste al Gobierno Nacional a incrementar los controles de calidad de servicio para las comunicaciones móviles y solicite revisar y /o eventualmente actualizar, mediante la Secretaría de Comunicaciones y/o los organismos que estime competentes, el Reglamento de Calidad para los Servicios de Radiocomunicaciones Móvil Celular y de Telefonía Móvil, aprobado mediante Resolución S. C N° 18.979/99, a fin de garantizar la calidad y plena optimización de los servicios.


ALDO LUÍS MENSI
Diputado
Bloque U.C.R.
H. Cámara de Diputados Pcia. Bs. As.



Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados

Fundamentos

La telefonía celular se ha convertido en el medio de comunicación más innovador y usado en el mundo. La incorporación de nuevas tecnologías, el boom de Internet y de las redes sociales, la instalación de nuevas redes y los cambios culturales producidos, han modificado esencialmente los modos de comunicarse. Ya nadie concibe la vida social sin estas herramientas.

Los celulares no solo sirven para establecer comunicaciones. En ocasiones reemplazan al reloj pulsera convencional, ofrecen la posibilidad de recordar citas o eventos programados mediante alarmas que suenan en determinados horarios, pueden oficiar de despertador y suplantan en parte a la agenda digital.

A ello debe sumarse el costo y la practicidad de los mensajes de texto que no requieren la atención inmediata del receptor, la posibilidad del usuario de reproducir música en formatos mp3, de sacar fotos, filmar videos, navegar por Internet, acceder a juegos y /o entretenimientos y otros beneficios.

En relación a los usuarios, la Comisión Nacional Comunicaciones, en el sitio Web oficial al mes de Septiembre de 2.012 informa: *“Desde sus inicios, la telefonía móvil en Argentina se ha desarrollado considerablemente, posibilitando el servicio de comunicaciones móviles en todo el territorio a más de 45 millones de teléfonos móviles y alcanzando una penetración del servicio de 117%”*. La cifra es elocuente, pero debo consignar que otras fuentes refieren hasta 58 millones de celulares.

Los primeros móviles comenzaron a funcionar en la Argentina en 1.989 cuando la empresa CRM-Movicom ganó la licencia para prestar el servicio de radiocomunicaciones móviles en la Ciudad de Buenos Aires, el Conurbano y La Plata.

Actualmente tres firmas lideran prácticamente el sector. No hay dudas que en el país hay más celulares (activos) que habitantes; que el número de clientes creció significativamente, que las líneas de este tipo de telefonía han llegado a todas las edades y clases sociales y que son -en definitiva- cada vez más utilizadas.

Asimismo, los reclamos referidos a telefonía móvil encabezan el ranking en todo el territorio nacional. Los motivos están relacionados con la calidad del servicio (deficiencia o falta de cobertura); falta de cumplimiento de promociones o promesas contractuales; cargos no solicitados y sobrefacturación. Lo expuesto condice con la información incluida en la nota titulada *“Consumidores satisfechos: el 0800 de la*



Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados



Subsecretaría de Defensa del Consumidor”, publicada en la página electrónica del referido organismo. Para conocimiento me permito transcribir la parte pertinente.

“Telefonía celular: primera en la lista de reclamos

Otra encuesta, realizada por la misma Subsecretaría de Defensa del Consumidor, arrojó datos precisos acerca de cuál es la causa más repetida entre los usuarios que llaman. El resultado no sorprende teniendo en cuenta encuestas anteriores, pero actualiza los números que mantienen en primer lugar a los reclamos por telefonía celular.

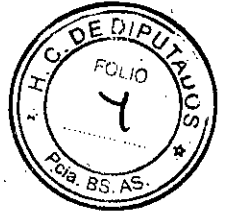
Desde el 01 de mayo hasta el 30 de julio, en el centro de atención telefónica de la Subsecretaría de Defensa del Consumidor se recibieron un total de 1646 llamadas por motivos relacionados con servicios de telefonía celular, lo que representa un 39,5% de las llamadas que se reciben.

Entre las consultas de usuarios con abono, los motivos más comunes fueron: falta de cobertura o deficiencia de la misma; cargos no solicitados; bajas no operadas e incumplimiento de promesas contractuales, publicitarias o promocionales. En tanto, para los usuarios con sistema prepago, las consultas más comunes fueron por incumplimiento de promesas contractuales, publicitarias, promocionales; débitos y/o cobros indebidos y desconocimiento de deuda y cargos no solicitados.”

Debo también resaltar la extensa geografía del país y la circunstancia -no menor, de padecer la ausencia de señal o de tener serias dificultades para encontrarla en muchos puntos del país. La correcta comunicación facilita las operaciones comerciales, es básica para sacar la producción de áreas rurales, incide en la educación y vida de relación y resulta vital frente a potenciales accidentes.

Sr. Presidente: La presente iniciativa busca incrementar las inspecciones estipuladas para verificar el cumplimiento de los requisitos de calidad de servicio vinculados a las comunicaciones móviles y propicia la revisión y adecuación del “Reglamento de Calidad de Servicio para el Servicio de Radiocomunicaciones Móvil Celular y para el Servicio de Telefonía Móvil”, aprobado mediante Resolución SC N° 18.979/99. Entendemos que las pautas de calidad deben actualizarse en función de las nuevas tecnologías digitales y sus aplicaciones, el aumento significativo de la cantidad de usuarios, el uso masivo de la telefonía móvil y la importancia que reviste el correcto funcionamiento de las redes.

El nuevo contexto amerita la imperiosa necesidad de revisar la normativa existente, de analizar la posibilidad de elevar los parámetros de calidad y de exigir a las



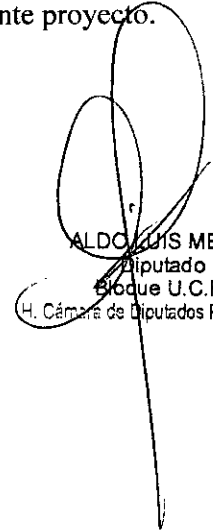
Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados

empresas prestatarias inversiones que aseguren servicios ágiles y eficientes acordes a los nuevos tiempos, a la creciente demanda del mercado y a la elevada rentabilidad que han alcanzado.

El profesor, investigador y periodista Martín Becerra (Dr. en Ciencias de la Información), ha dicho que un estudio realizado en el año 2.010 por el Diálogo Regional sobre la Sociedad de la Información (DIRSI) da cuenta que *“la Argentina es, después de Brasil y Nicaragua, el país con tarifas más caras de la región; a nivel mundial, los precios superan a los de Estados Unidos, Canadá y los países europeos”*.

Comentó que los costos están sujetos a la modalidad de pago ya que por el mismo servicio, los usuarios que utilizan el sistema de carga por tarjeta abonan más que los que utilizan el servicio de prepago. Afirmó: *Las consecuencias son que los sectores sociales más vulnerables pagan mucho más cara su conexión que las capas medias y altas, dado que el minuto de tarjeta prepaga en telefonía móvil es más caro que en abono, el que, por su parte, tampoco está regulado”*... *“el 70% de los usuarios de teléfonos móviles utiliza el sistema de tarjeta prepaga”*. Ello evidencia la posibilidad de mejorar los servicios que nos ocupan.

Por lo expuesto, solicito a mis pares la aprobación del presente proyecto.


ALDO LUIS MENSI
Diputado
Bloque U.C.R.
H. Cámara de Diputados Pcia. Bs. As.