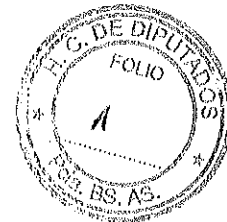




Honorable Cámara de Diputados  
Provincia de Buenos Aires

EXPTE. D- 1123

125-26



## PROYECTO DE LEY

EL SENADO Y LA HONORABLE CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA  
PROVINCIA DE BUENOS AIRES SANCIONAN CON FUERZA DE

LEY

LEY DE COBERTURA DE TELEFONIA CELULAR

TITULO I

GENERALIDADES

CAPITULO I

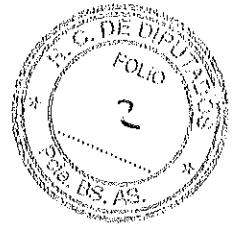
**Del objeto, alcance y definiciones.**

**ARTÍCULO 1.- Objeto.** La presente ley tiene por objeto garantizar a los usuarios de servicios de comunicaciones móviles una cobertura mínima de señal en el domicilio que declaren como habitual al momento de la contratación del servicio, en resguardo de sus derechos como consumidores.

**ARTÍCULO 2.- Ámbito de Aplicación.** La presente ley será de aplicación obligatoria para todas las empresas proveedoras de servicios de comunicaciones móviles que operen dentro del territorio de la Provincia de Buenos Aires.

**ARTÍCULO 3.- Definiciones.** A los efectos de la presente ley se entenderá por:

- a) **RSRP (Potencia de Señal Recibida de Referencia):** unidad de medida de la Intensidad de la señal celular 4G LTE y 5G
  
- b) **Latencia:** tiempo que tarda un paquete de datos en viajar de un punto a otro.



Honorable Cámara de Diputados  
Provincia de Buenos Aires

- c) **Femtocelda:** estación base de telefonía móvil pequeña y de baja potencia, diseñada para usarse en interiores, como en hogares o oficinas, para mejorar la señal celular en áreas donde la cobertura es deficiente. Se conecta a la red de internet y funciona como un punto de acceso a la red móvil, permitiendo a los usuarios hacer y recibir llamadas, así como acceder a datos

## TITULO II DE LOS USUARIOS

### CAPITULO I Derechos de cobertura domiciliaria

**ARTÍCULO 4.- Derechos.** Todo usuario tendrá derecho a recibir en el domicilio declarado como habitual al momento de contratar el servicio, una **cobertura de señal de telefonía móvil mínima garantizada**, que permita el uso efectivo del servicio. A tales efectos, se establecen los siguientes criterios técnicos.

### CAPITULO II Llamadas, mensajes y datos

**ARTICULO 5.- Llamadas de voz.** Todos los usuarios deberán contar, en su domicilio o zona de influencia, con un nivel de señal de voz equivalente, como mínimo, al nivel de cobertura de tipo "bueno" ( $RSRP \geq -100$  dBm para 4G o equivalente en otras tecnologías), garantizando una tasa de éxito superior al 90% en el establecimiento y mantenimiento de llamadas.

**ARTICULO 6.- Mensajes de texto (SMS).** El usuario deberá poder contar con el soporte necesario para enviar y recibir mensajes sin demoras mayores a 30 segundos en condiciones normales de red.



Honorable Cámara de Diputados  
Provincia de Buenos Aires

**ARTICULO 7.- Datos móviles:** los usuarios deberán tener garantizada una velocidad mínima de bajada de **5 Mbps** y de subida de **1 Mbps** en condiciones promedio de uso, con una latencia menor a 150 ms, siempre que la red contratada lo permita (3G, 4G o superior).

### TITULO III DE LOS PRESTADORES

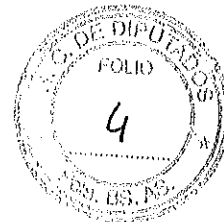
#### CAPITULO I Obligaciones

**ARTICULO 8.- Frecuencia de disponibilidad.** Los prestadores deberán cumplir con los requerimientos definidos en los artículos 5; 6; y 7 durante el 95% del tiempo, medido sobre el total de horas de cada mes calendario.

**ARTÍCULO 9.- Evaluación técnica.** Las empresas proveedoras de servicios de comunicaciones móviles deberán realizar una evaluación técnica previa en el domicilio declarado por el usuario antes de formalizar el contrato, utilizando herramientas de medición de señal homologadas por ENACOM.

**ARTICULO 10.- Informe técnico.** Las empresas prestatarias deberán emitir un informe técnico individualizado para cada nuevo contrato, indicando si el domicilio cuenta con cobertura suficiente, según los parámetros definidos en los Artículos 5; 6 y 7 de la presente norma.

**ARTICULO 11.- Informe de cobertura.** Los prestadores del servicio deberán Informar de forma clara, precisa y comprensible al usuario sobre las características de la cobertura, limitaciones técnicas o zonas de baja señal en el domicilio o áreas aledañas. Esta información deberá ser entregada por escrito y formar parte del contrato.



Honorable Cámara de Diputados  
Provincia de Buenos Aires

**ARTICULO 12.- Mapa de cobertura.** Las empresas deberán exhibir en todos sus locales de venta sitios web oficiales mapas de cobertura geográfica detallada, actualizados como mínimo una vez cada seis (6) meses. Dichos mapas deberán indicar claramente el tipo de cobertura disponible (2G, 3G, 4G, 5G), zonas con baja señal y áreas sin servicio.

**ARTICULO 13.- Mejora de señal.** Las empresas deberán proveer sin costo adicional al usuario los dispositivos necesarios (repetidores de señal, femtoceldas o routers compatibles con tecnología VoWiFi) para mejorar la señal dentro del domicilio en caso de que la calidad del servicio no cumpla con los estándares definidos.

**ARTICULO 14.- Atención técnica.** Las prestatarias deberán Establecer y comunicar canales de atención técnica específicos para reclamos vinculados con problemas de cobertura, asegurando una respuesta técnica dentro de los cinco (5) días hábiles de ingresado el reclamo.

**ARTICULO 15.- Registro de reclamos.** Las empresas deberán llevar un registro actualizado y accesible de los reclamos vinculados a deficiencias de señal, a disposición de la autoridad de aplicación para su fiscalización.

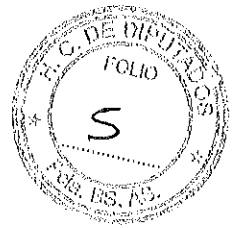
**ARTÍCULO 16.- Transparencia.** Las prestatarias deberán Incorporar en sus sitios web un simulador interactivo de cobertura que permita a los usuarios ingresar una dirección específica y verificar la calidad del servicio disponible en esa ubicación, con indicación de los parámetros técnicos aproximados (intensidad de señal, velocidad promedio estimada, latencia, etc.).

**ARTICULO 17.- Informes.** Las empresas deberán entregar al usuario, al momento de la contratación, un informe técnico simplificado, firmado digitalmente, que contenga al menos: el mapa de cobertura de la zona del domicilio declarado, el diagnóstico técnico sobre la intensidad de señal



Honorable Cámara de Diputados  
Provincia de Buenos Aires

EXTE. D- 1123 125-26



esperada, y las limitaciones que pudieran presentarse. Este documento deberá incluir un código de validación para su verificación en línea.

## TITULO IV DE LOS INCUMPLIMIENTOS

### CAPITULO I Incumplimiento y derechos del usuario

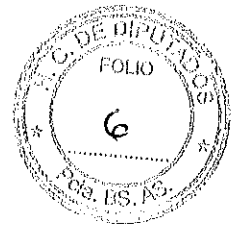
**ARTÍCULO 18.- Rescisión de contrato.** En caso de que la empresa no pueda garantizar la cobertura mínima en el domicilio declarado, el usuario podrá Rescindir el contrato sin penalidades ni cargos por baja anticipada.

**ARTICULO 19.- Reintegro por falta de servicio.** Cuando la empresa prestataria no cumpliera con los términos del servicio el usuario puede reclamar el reintegro proporcional del abono correspondiente al período en el que el servicio no fue efectivamente prestado. El reintegro deberá realizarse en un plazo no mayor a 10 (diez) días.

**ARTICULO 20.- Indemnización.** el usuario podrá solicitar indemnización por daños y perjuicios, conforme a lo dispuesto en la Ley provincial N°13.133 y el la Ley Nacional N.º 24.240 y normativas complementarias.

### CAPITULO II Sanciones

**ARTÍCULO 21.- Sanciones.** El incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente ley por parte de las empresas proveedoras dará lugar a la imposición de las siguientes sanciones, sin perjuicio de las acciones civiles y penales que pudieran corresponder:



Honorable Cámara de Diputados  
Provincia de Buenos Aires

- a) Apercibimiento formal por parte de la autoridad de aplicación.
- b) Multa pecuniaria de hasta mil (1.000) unidades fijas por cada infracción constatada. La unidad fija será equivalente al valor del abono mínimo vigente de la empresa prestataria del servicio.
- c) Suspensión temporal del registro de nuevos usuarios en las zonas donde se constate incumplimiento sistemático, hasta que se acredite la regularización de la cobertura.
- d) Clausura temporal del local comercial donde se haya verificado incumplimiento de las disposiciones del artículo N°4 (inciso d) o del artículo N°7.
- e) Publicación obligatoria de las sanciones en medios gráficos y digitales, a costa de la empresa infractora.
- f) Inclusión de la empresa infractora en un Registro Público de Prestadores Sancionados, administrado por la autoridad de aplicación, accesible en línea para los consumidores.

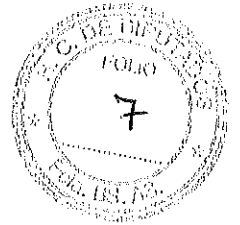
La reincidencia será considerada agravante y podrá duplicar las sanciones económicas establecidas.

## TITULO V DE LA AUTORIDAD DE APLICACIÓN

### CAPITULO I Articulación, inspección y medición

**ARTÍCULO 22. – Autoridad de Aplicación.** La autoridad de aplicación de la presente ley será el Poder Ejecutivo Provincial o en su defecto, quien este designe.

**ARTÍCULO 23.- inspecciones.** La autoridad de aplicación deberá establecer un programa de inspección proactiva periódica en distintas localidades,



Honorable Cámara de Diputados  
Provincia de Buenos Aires

priorizando aquellas con mayor densidad poblacional o mayor cantidad de reclamos.

**ARTICULO 24.- Medición técnica.** Los valores de referencia serán establecidos mediante métodos objetivos, incluyendo pruebas de campo, aplicaciones de medición homologadas y verificaciones técnicas realizadas ante reclamos.

## TITULO VI DISPOCIONES FINALES

### CAPITULO I

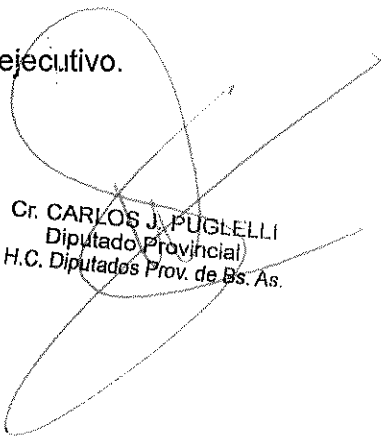
#### Adhesión, reglamentación, vigencia y comunicación

**ARTÍCULO 25.- Adhesión Municipal.** Invítase a los municipios de la Provincia de Buenos Aires a adherir a la presente ley y a implementar mecanismos locales de monitoreo, control y recepción de reclamos relacionados con la cobertura de telefonía móvil.

**ARTÍCULO 26.- Reglamentación.** El Poder Ejecutivo deberá reglamentar la presente ley dentro de los noventa (90) días de su publicación.

**ARTÍCULO 27.- Vigencia.** La presente ley entrará en vigencia a los treinta (30) días de su publicación en el Boletín Oficial.

**ARTÍCULO 28.- COMUNICACIÓN.** Comuníquese al poder ejecutivo.

  
Cr. CARLOS J. PUGELLI  
Diputado Provincial  
H.C. Diputados Prov. de Bs. As.



Honorable Cámara de Diputados  
Provincia de Buenos Aires

EXPTE. D- 1123 125-26



## FUNDAMENTOS

### Sr. presidente

La presente iniciativa legislativa surge de la necesidad de garantizar a los usuarios de servicios de comunicaciones móviles el ejercicio pleno de sus derechos, en el marco de la Ley Provincial N°13.133 y la Ley Nacional N.º 24.240 y normativas vigentes en materia de telecomunicaciones.

En la actualidad, una parte significativa de la población de la Provincia de Buenos Aires se ve afectada por deficiencias estructurales en la cobertura de telefonía celular, no solo en zonas rurales, sino que también en zonas urbanas densamente pobladas. Esta situación vulnera derechos fundamentales de los consumidores, entre ellos el de contar con información veraz, condiciones de trato digno, acceso efectivo al servicio contratado y la posibilidad de ejercer su derecho a reclamar.

La ley propuesta busca subsanar estas falencias estableciendo un estándar mínimo de cobertura que debe ser garantizado por las empresas proveedoras en el domicilio que el usuario declare como habitual y su zona de influencia. Dicha obligación se fundamenta en el principio de previsibilidad del servicio contratado y en la responsabilidad objetiva de los prestadores frente a la calidad de este servicio.

El proyecto introduce un conjunto de herramientas concretas que promueven la transparencia, la evaluación previa del servicio, el acceso a información técnica clara, mecanismos de defensa y reclamo, y un sistema de sanciones proporcionales ante el incumplimiento. Asimismo, se fomenta la fiscalización activa por parte de la autoridad de aplicación y se propone la creación de un Registro Público de Prestadores Sancionados, como medida disuasoria y de acceso público a la información.

Se establece, además, la obligación de informar al consumidor en forma previa, clara y verificable, sobre el estado de cobertura en su domicilio y zona de residencia, tanto en el momento de la contratación como en los canales digitales



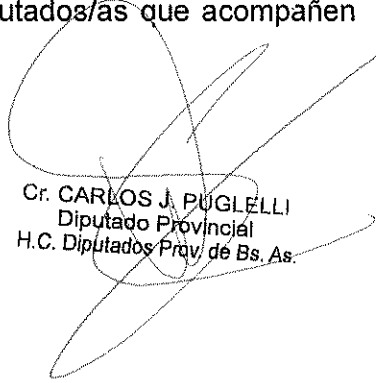
Honorable Cámara de Diputados  
Provincia de Buenos Aires

y presenciales. Esta obligación está alineada con el principio de información consagrado en las normativas vigentes.

Por otra parte, se reconoce expresamente el derecho del usuario a rescindir el contrato sin penalidades, a recibir compensación por el servicio no prestado y a reclamar daños y perjuicios. La ley contempla mecanismos técnicos objetivos para la verificación de la calidad del servicio y criterios de mediciones homologadas, lo cual otorga certidumbre y respaldo a los usuarios en sus reclamos.

En definitiva, esta ley representa un avance en la protección de los derechos del consumidor en el sector de las telecomunicaciones, promoviendo un mercado más justo, informado y eficiente, con énfasis en la calidad del servicio y en el principio de responsabilidad social empresarial.

Por todo lo expuesto solicito a los/as Sres./as Diputados/as que acompañen con su voto positivo el presente proyecto de ley.

  
Cr. CARLOS J. PUGLÈLLI  
Diputado Provincial  
H.C. Diputados Prv. de Bs. As.