

Buenos Aires 4/11/2013

Resolución N° 21/2013

VISTO el Expediente N° S01:0165511/2013 del Registro de la SECRETARIA DE COMUNICACIONES del MINISTERIO DE PLANIFICACION FEDERAL, INVERSION PUBLICA Y SERVICIOS, el Decreto N° 764 de fecha 3 de septiembre de 2000 y sus modificatorios, las Resoluciones N° 98 de fecha 17 de agosto de 2010 y N° 67 de fecha 14 de junio de 2011 de la SECRETARIA DE COMUNICACIONES, y CONSIDERANDO:

Que el artículo 42 de la CONSTITUCION NACIONAL establece el derecho de los usuarios y consumidores a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos, a una información adecuada y veraz, a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno; y el deber de las autoridades de proveer a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia y al control de la calidad y eficiencia de los servicios públicos.

Que el apartado 30.2 del artículo 30 del Reglamento Nacional de Interconexión aprobado —como Anexo II— por el artículo 2° del Decreto N° 764/00, consagra el derecho de los clientes o usuarios a la portabilidad numérica.

Que por el apartado 30.1 del artículo 30 del mencionado Reglamento Nacional de Interconexión, se faculta a la SECRETARIA DE COMUNICACIONES a determinar los plazos y las condiciones en que los prestadores proporcionarán la portabilidad de números entre ellos, entre servicios y entre áreas geográficas.

Que en tal sentido, por el artículo 1° de la Resolución N° 98/10 de la SECRETARIA DE COMUNICACIONES se aprobó —como ANEXO I— el Régimen de Portabilidad Numérica, con el objetivo de permitir al cliente de servicios portables mantener su número al cambiar de prestador, de conformidad con las disposiciones del Plan Fundamental de Numeración Nacional, aprobado por la Resolución N° 46/97 de la SECRETARIA DE COMUNICACIONES, entonces dependiente de PRESIDENCIA DE LA NACION.

Que el artículo 3° del mencionado Régimen define a la Portabilidad Numérica como la capacidad que permite al cliente cambiar de prestador de servicios portables, entre dichos servicios, dentro de la misma Area Local del Servicio Básico Telefónico conservando su número, de conformidad con las disposiciones del Plan Fundamental de Numeración Nacional.

Que el artículo 5° del citado Régimen de Portabilidad Numérica establece el alcance de la implementación de la Portabilidad Numérica a nivel nacional,

entre los Servicios de Telefonía Móvil (STM), de Radiocomunicaciones Móvil Celular (SRMC), de Comunicaciones Personales (PCS) y Servicio Radioeléctrico de Concentración de Enlaces (SRCE) con numeración asignada en el marco del Plan Fundamental de Numeración Nacional, dentro de una misma Area Local del Servicio Básico Telefónico.

Que ponderando las alternativas para la implementación y el funcionamiento de la Portabilidad Numérica, la SECRETARIA DE COMUNICACIONES estableció, por el artículo 12 del citado Régimen, diversas obligaciones a cargo del Comité de Portabilidad Numérica —integrado por representantes de los prestadores de servicios portables—, a efectos de diseñar los instrumentos necesarios para tal fin.

Que en ese marco, y de acuerdo a los lineamientos establecidos en los artículos 24 y 25 del Régimen de Portabilidad Numérica citado, el Comité de Portabilidad Numérica presentó los Procesos y Especificaciones Técnicas y Operativas relacionados con la implementación y aplicación de la Portabilidad Numérica, los que fueron aprobados —como ANEXO I— por el artículo 5° de la Resolución N° 67/11 de la SECRETARIA DE COMUNICACIONES.

Que dichos Procesos y Especificaciones se encuentran subordinados al cumplimiento del marco regulatorio de las telecomunicaciones y, particularmente, a la garantía del efectivo funcionamiento de la Portabilidad Numérica y a una apropiada tutela de los derechos de los usuarios.

Que corresponde al Estado Nacional fortalecer el Régimen de Portabilidad Numérica, garantizando el goce de los derechos de los usuarios, de manera tal que las relaciones entre éstos y los prestadores reflejen un mayor equilibrio.

Que en tal sentido, resulta imperativo tomar en consideración las políticas públicas del Gobierno Nacional dirigidas específicamente a la protección de los intereses de los usuarios y de los consumidores y que se traducen en la aplicación del principio “pro consummatore”.

Que a fin de armonizar las definiciones adoptadas en el Régimen de Portabilidad Numérica con las previsiones del artículo 42 de la CONSTITUCION NACIONAL y de la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240 —modificada por su similar N° 26.361—, corresponde eliminar la definición de cliente, e incorporar las de usuario y usuario titular.

Que teniendo en consideración el tiempo transcurrido desde la implementación de la Portabilidad Numérica, la experiencia adquirida por los sujetos intervinientes y los reclamos efectuados por los usuarios, corresponde efectuar modificaciones que doten al proceso de mayor sencillez y transparencia.

Que en tal sentido, resultan demostrativos, en orden a determinar el estado y la evolución del proceso de portabilidad, los informes semestrales presentados

por el Administrador de la Base de Datos (ABD) ante la SECRETARIA DE COMUNICACIONES.

Que cabe destacar que la Portabilidad Numérica es una herramienta que permite un uso eficiente y no discriminatorio de un recurso limitado del Estado como es la numeración, y persigue la promoción de la competencia entre los prestadores a fin de lograr mayores beneficios para los usuarios mediante una mayor diversidad de servicios y mejoras en su calidad.

Que, en tal orden de ideas, a fin de garantizar el pleno goce de los derechos de los usuarios, resulta imprescindible suprimir toda condición que limite el acceso al proceso de la Portabilidad Numérica y reducir sus plazos.

Que al respecto, conforme surge de la experiencia adquirida desde la implementación del Régimen de Portabilidad Numérica, resulta necesario optimizar el proceso y actualizar la normativa vigente.

Que han tomado la intervención de su competencia las áreas técnicas pertinentes de la COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES, organismo descentralizado actuante en la órbita de la SECRETARIA DE COMUNICACIONES del MINISTERIO DE PLANIFICACION FEDERAL, INVERSION PUBLICA Y SERVICIOS.

Que la DIRECCION GENERAL DE ASUNTOS JURIDICOS dependiente de la SUBSECRETARIA LEGAL del MINISTERIO DE PLANIFICACION FEDERAL, INVERSION PUBLICA Y SERVICIOS ha tomado la intervención de su competencia.

Que la presente medida se dicta en ejercicio de las atribuciones conferidas por el Decreto N° 1.142 de fecha 26 de noviembre de 2003, el Decreto N° 764 de fecha 3 de septiembre de 2000 y sus modificatorios. Por ello,
EL SECRETARIO DE COMUNICACIONES RESUELVE:

ARTICULO 1° — Sustitúyese el artículo 3° del ANEXO I de la Resolución N° 98/10 de la SECRETARIA DE COMUNICACIONES, que quedará redactado de la siguiente manera: “Artículo 3°.- Definiciones A los fines del presente Régimen se adoptan las siguientes definiciones: 1. Administrador de la Base de Datos: empresa administradora de la Base de Datos Centralizada y verificadora del Proceso de Portabilidad Numérica, contratada por los Prestadores de servicios portables. 2. Area Local: Zona geográfica de prestación del Servicio Básico Telefónico en la cual el tráfico telefónico del Prestador Histórico u Operador Independiente se cursa sin un prefijo de acceso al servicio de larga distancia —nacional e internacional—independientemente de que dicho tráfico se origine o termine en su red de telecomunicaciones, alámbrica o inalámbrica, y por el que se cobra una tarifa independiente de la distancia. 3. Autoridad Regulatoria: SECRETARIA DE COMUNICACIONES dependiente del MINISTERIO DE PLANIFICACION FEDERAL, INVERSION PUBLICA Y SERVICIOS. 4. Autoridad de Aplicación: COMISION NACIONAL DE

COMUNICACIONES actuante en la órbita de la SECRETARIA DE COMUNICACIONES dependiente del MINISTERIO DE PLANIFICACION FEDERAL, INVERSION PUBLICA Y SERVICIOS. 5. Base de Datos Centralizada: base de datos que contiene la totalidad de los Números Portados. La titularidad de dicha información corresponde a la Autoridad Regulatoria. 6. Base de Datos Operativa: base de datos de cada Prestador de servicios portables y de aquéllos que adhieran al sistema que contiene la información necesaria para el enrutamiento de las comunicaciones hacia Números Portados y que se actualiza periódicamente mediante consultas a la Base de Datos Centralizada. 7. Comité de Portabilidad Numérica: comité integrado por representantes de los Prestadores de servicios portables, que seleccionará al Administrador de la Base de Datos, coordinará y supervisará el proceso de implementación y funcionamiento de la Portabilidad Numérica. 8. Número Portado: número asignado por un Prestador al Usuario Titular, quien lo mantiene cuando cambia de prestador. 9. PIN: número de identificación Personal de Confirmación generado por el Administrador de la Base de Datos, por requerimiento expreso del Prestador Receptor, y notificado en forma inmediata al Usuario Titular solicitante de la Portabilidad Numérica, a través de un mensaje corto de texto —SMS—. 10. Portabilidad Numérica: capacidad que permite al Usuario Titular cambiar de Prestador de servicios portables, conservando su número, dentro de la misma Area Local, de conformidad con las disposiciones del Plan Fundamental de Numeración Nacional. 11. Prestador: licenciataria de servicios de telecomunicaciones. 12. Prestador Donante: prestador de servicios portables desde el cual es transferido un número determinado como resultado del Proceso de Portabilidad Numérica. 13. Prestador Receptor: prestador de servicios portables hacia el cual es transferido un número determinado como resultado del Proceso de Portabilidad Numérica. 14. Proceso de Portabilidad Numérica: conjunto de acciones realizadas por el Usuario Titular, el Prestador Donante, el Prestador Receptor y el Administrador de la Base de Datos que permite que el primero cambie de Prestador de servicios portables conservando su número. 15. Servicios portables: Servicio de Telefonía Móvil (STM), de Radiocomunicaciones Móvil Celular (SRMC), de Comunicaciones Personales (PCS) y Servicio Radioeléctrico de Concentración de Enlaces (SRCE) con numeración asignada. 16. Servicios no portables: Servicios de Telefonía General, Telefonía Local, Telefonía de Larga Distancia Nacional, Telefonía de Larga Distancia Internacional y el Servicio Básico Telefónico. 17. Telecomunicaciones: toda transmisión, emisión o recepción de signos, señales, escritos, imágenes, sonidos o informaciones de cualquier naturaleza, por hilo, radioelectricidad, medios ópticos u otros sistemas electromagnéticos. 18. Usuario: Persona que utiliza los Servicios de Telecomunicaciones. 19. Usuario Titular: Persona física o jurídica vinculada contractualmente con un Prestador, a los fines de la prestación de los Servicios de Telecomunicaciones”.

ARTICULO 2° — Sustitúyese en el ANEXO I de la Resolución N° 98/10 de la SECRETARIA DE COMUNICACIONES, artículo 19, apartado 19.2, inciso j), punto I, por el siguiente: “I. Iniciar el Proceso de Portabilidad Numérica por expresa solicitud del Usuario Titular, previa verificación de que la solicitud

cumpla con los requisitos exigidos por la normativa aplicable y que el PIN se encuentre vigente.”

ARTICULO 3° — Sustitúyese en el ANEXO I de la Resolución N° 98/10 de la SECRETARIA DE COMUNICACIONES, el artículo 22 por el siguiente: “Artículo 22.- Reclamos El Usuario Titular podrá efectuar reclamos vinculados con omisiones, demoras, irregularidades o cualquier otra cuestión relacionada con la Portabilidad Numérica ante el Prestador de servicios portables correspondiente, en el plazo de SESENTA (60) días corridos contados a partir de que se produce el hecho que origina el reclamo. Este deberá responderle dentro de los TRES (3) días hábiles de presentado el reclamo, brindándole información adecuada y veraz. El Usuario Titular que no hubiere recibido respuesta a su reclamo en el plazo establecido a tal efecto o que habiéndola recibido no se encontrare satisfecho, podrá presentar reclamo ante la Autoridad de Aplicación, la que previo traslado al Prestador de servicios portables, resolverá en sede administrativa. Asimismo, la Autoridad de Aplicación podrá solicitar al Prestador de servicios portables toda la información que posea sobre un reclamo iniciado por un Usuario Titular; en caso en que aquél no la remita, se resolverá el reclamo con la información provista por el reclamante, sin perjuicio de las sanciones que pudieran corresponder. No se podrá suspender el servicio o dar de baja a un número que se encuentre cursando un reclamo respecto a la Portabilidad Numérica.”

ARTICULO 4° — Sustitúyense en el ANEXO I de la Resolución N° 98/10 de la SECRETARIA DE COMUNICACIONES, artículo 24, apartado 24.2, los incisos b) y c), por los siguientes: “b) Soluciones para las comunicaciones y mensajes entre Prestadores y Usuarios Titulares durante el Proceso de Portabilidad Numérica, que deberán incluir, según corresponda, información sobre la cancelación, el rechazo o la fecha de ejecución de la portabilidad; c) Forma y contenido del formulario electrónico de Solicitud de Portabilidad Numérica, que deberá garantizar los principios de no discriminación y transparencia, ser impreso en las oficinas comerciales del Prestador Receptor y estar suscrito por el Usuario Titular. Sólo se podrá requerir: 1) los datos del solicitante de la Portabilidad Numérica y del número o de los números a portar; y 2) como documentación complementaria, una fotocopia de su documento de identidad y, para las personas jurídicas, una fotocopia del poder que habilite a la persona que se presente a contratar en su nombre.”

ARTICULO 5° — Sustitúyese en el ANEXO I de la Resolución N° 98/10 de la SECRETARIA DE COMUNICACIONES, el artículo 25 por el siguiente: “Artículo 25.- Disposiciones Generales del Proceso de Portabilidad Numérica El detalle del Proceso de la Portabilidad Numérica será especificado por el Comité de Portabilidad Numérica, teniendo en consideración las siguientes disposiciones generales: a) El Proceso de Portabilidad Numérica será iniciado por la solicitud expresa del Usuario Titular al Prestador Receptor. La Solicitud de Portabilidad Numérica deberá contener la totalidad de los campos requeridos y documentación complementaria de acuerdo a lo establecido en el apartado 24.2 del artículo 24; b) El Prestador Receptor, previo al envío de la solicitud al

Administrador de la Base de Datos, deberá verificar que ésta cumpla con los requisitos exigidos por la normativa aplicable, que la documentación adjunta sea legible y que el PIN se encuentre vigente. La validez del PIN deberá ser de 5 (CINCO) días hábiles o hasta que el proceso de Portabilidad Numérica se inicie, lo que ocurra primero; c) La Portabilidad Numérica no eximirá al Usuario Titular ni al Prestador Donante de cumplir con sus obligaciones contractuales. El Usuario Titular deberá cancelar o acordar un plan de pago para las deudas provenientes de la utilización del servicio y sus intereses punitivos, de corresponder. Esto no debe suponer una barrera artificial para la Portabilidad Numérica que impida o retrase su ejecución; d) Una vez abonado el cargo total del equipo terminal, el Usuario Titular tendrá derecho a que se proceda a su liberación; e) Una vez iniciado el Proceso de Portabilidad Numérica, el Prestador Donante no podrá realizar prácticas de retención del Usuario Titular que lo hubiere solicitado; f) El Prestador Receptor y el Prestador Donante deberán coordinarse para evitar que durante el Proceso de Portabilidad Numérica, el Usuario se quede sin servicio por un tiempo mayor al establecido en el Artículo 32; g) El Usuario Titular podrá portar su número cuantas veces quiera según sus necesidades y conveniencia. No se podrán establecer plazos mínimos de permanencia con el Prestador Receptor mayores a SESENTA (60) días contados a partir de que el número está efectivamente portado; h) No se podrá suspender el servicio o dar de baja a un número que se encuentre en Proceso de Portabilidad Numérica o que curse un reclamo respecto a la Portabilidad Numérica.”

ARTICULO 6° — Sustitúyese en el ANEXO I de la Resolución N° 98/10 de la SECRETARIA DE COMUNICACIONES, el artículo 26 por el siguiente: “Artículo 26. Contratos vigentes Los contratos celebrados entre el Usuario Titular y el Prestador Donante no podrán ser un obstáculo o impedimento para el proceso de la Portabilidad Numérica, ello sin perjuicio de lo establecido en el inciso c) del Artículo 25.”

ARTICULO 7° — Sustitúyese en el ANEXO I de la Resolución N° 98/10 de la SECRETARIA DE COMUNICACIONES, el artículo 31 por el siguiente: “Artículo 31.- Plazos del Proceso de Portabilidad Numérica El Proceso de Portabilidad Numérica no podrá ser mayor a CINCO (5) días hábiles contados a partir de la recepción de la Solicitud por el Administrador de la Base de Datos. Sin perjuicio de ello, la Autoridad de Aplicación dispondrá que no resulten pasibles de sanción aquellos incumplimientos del plazo estipulado, que se hubieren originado por la complejidad, la dispersión geográfica o el número de líneas involucradas en la Solicitud. Ello, siempre que el Proceso de Portabilidad Numérica se hubiere efectivizado en un plazo inferior a DIEZ (10) días hábiles. La Autoridad Regulatoria podrá modificar el plazo en base a la experiencia adquirida en la práctica del Proceso de Portabilidad Numérica y a los avances tecnológicos.”

ARTICULO 8° — Modifícase la Resolución N° 98/10 y la Resolución N° 67/11, ambas de la SECRETARIA DE COMUNICACIONES, sustituyendo en todo su texto el vocablo “Cliente” por el vocablo “Usuario Titular”; el vocablo “Autoridad

de Aplicación” por “Autoridad Regulatoria”; y el vocablo “Autoridad de Control” por “Autoridad de Aplicación”.

ARTICULO 9° — Incorpórase al ANEXO I de la Resolución N° 98/10 de la SECRETARIA DE COMUNICACIONES, artículo 12, el siguiente inciso: “e) adecuar los Procesos y Especificaciones Técnicas y Operativas relacionados con la implementación y la correcta aplicación de la Portabilidad Numérica, conforme lo disponga la Autoridad Regulatoria.”

ARTICULO 10. — Disposiciones complementarias El Comité de Portabilidad Numérica deberá cumplir con la obligación impuesta en el inciso e) del artículo 12 del ANEXO I de la Resolución N° 98/10 de la SECRETARIA DE COMUNICACIONES —incorporado por la presente— dentro del plazo de SESENTA (60) días hábiles contados desde la publicación de la presente resolución en el Boletín Oficial.

ARTICULO 11. — Instrúyese a la COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES a elaborar el texto ordenado del Régimen de Portabilidad Numérica, el que deberá incluir toda la normativa dictada al efecto.

ARTICULO 12. — Comuníquese, publíquese, dése a la Dirección Nacional del Registro Oficial y archívese. — NORBERTO BERNER, Secretario de Comunicaciones, Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios.