

-  
**INFORME  
DE GESTIÓN**  
-

## Introducción

Hace un año asumíamos el compromiso de conducir el futuro de las comunicaciones de los argentinos. El Presidente, Mauricio Macri, nos encomendó esta tarea que sin duda demanda un gran trabajo, pero que en el balance de los últimos 12 meses nos deja un enorme progreso y un gran impulso para seguir avanzando en lo que falta.

Desde el Estado tomamos la decisión política de acompañar el desafío que nos plantea el avance de la convergencia tecnológica, porque negarnos a ello no hacía más que persistir en un error. Si la tecnología avanzó y por una misma infraestructura se pueden brindar múltiples servicios, por qué desaprovechar la oportunidad que se nos ofrece.

En este sentido, avanzamos en una nueva legislación que crea las condiciones para que la gente pueda acceder a las herramientas que le brinda el progreso y generamos los mecanismos para dar seguridad jurídica y previsibilidad al sector, contribuyendo a generar un mercado cada vez más diverso y competitivo, fomentando la pluralidad de voces, la inversión y la innovación.

Durante este año también hemos dado respuesta a expedientes, licencias, autorizaciones, etc. que llevaban años sin respuestas, porque sabemos que detrás de cada uno de estos atrasos hay personas, miles de licenciatarios y cientos de miles de usuarios.

Sabemos que aún queda mucho por hacer, pero entendemos que vamos por buen camino y tenemos la satisfacción de verlo reflejado en los números de este primer informe anual de gestión.

Estamos seguros de que una sociedad sin comunicaciones ni conectividad está destinada al atraso, por eso comenzamos a construir los cimientos que permitirán un crecimiento sostenido de las inversiones y el desarrollo sustentable en beneficio de todos los argentinos.



**Miguel De Godoy**  
Presidente de ENACOM

# ENACOM – MEMORIA ANUAL 2016

El presente informe de gestión recopila los datos más relevantes sobre el trabajo realizado por el Ente Nacional de Comunicaciones (Enacom) durante el año 2016. Este documento tiene la finalidad de transmitir, de manera transparente, información clara y precisa sobre las actividades de gestión del organismo y sus resultados, así como también los objetivos definidos para el periodo siguiente.

Durante el año 2016 se iniciaron y profundizaron distintas políticas con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos en lo relativo a las comunicaciones. Esto se logró gracias al trabajo no solo de Enacom sino también a través de la cooperación conjunta con los distintos organismos e instituciones del Estado Nacional. Asimismo, el constante y fluido contacto con el sector privado fue, es y será necesario para concretar planificaciones en hechos concretos.

En este sentido y como continuidad del Informe de gestión presentado oportunamente en la primera parte del año, a continuación se desarrolla un relevamiento y balance de las principales acciones realizadas por Enacom en 2016.

## **Algunos de los datos más relevantes durante el primer año del ente fueron los siguientes:**

**166** Nuevas licencias de radio FM/AM

**94** Licencias Únicas Argentina Digital

**76** Registros de nuevos Servicios a Licenciarios

**306** Licencias de Servicios de Valor Agregado (RESTIC)

**2.823** Licencias de Radioaficionados

**4.387** Certificados de Operadores

**4.951** Registros de servicios (móvil marítimo, aeronáutico, radiotaxis, entre otros)

**64** Autorizaciones de radio

**198** Habilitaciones de radio

**31** Transferencias societarias

**5.568** Homologaciones

**321.308** Comprobaciones de Radiaciones No Ionizantes (RNI)

**148.149** Mediciones para comprobar la calidad y cobertura del servicio de telefonía móvil

**2.652** Mediciones para comprobar la calidad del servicio de telefonía fija

**48.349** reclamos de usuarios resueltos

La actualización y puesta al día de trámites y gestiones fue una de las tareas sobre las que más se trabajó y que se planteó como meta a lograr. Asimismo, la asignación de frecuencias, autorizaciones de licencias y habilitaciones fueron cuestiones sobre las que se avanzó durante todo el año y que se mantuvieron en la agenda diaria de trabajo.

Por otro lado, las tareas de mediciones y comprobaciones realizadas por los especialistas de Enacom se mantuvieron con continuidad con el fin de garantizar y verificar la calidad de las prestaciones en todo el país.

Estas y otras tareas que se desarrollarán a lo largo del informe tienen que ver con materializar los conceptos de convergencia, igualdad, democratización y pluralidad de las comunicaciones; entendidos éstos como hitos de la gestión desde su formación.

# TRANSPARENCIA DE LA GESTIÓN

## Principales indicadores

Fueron realizados más de **370** informes de análisis de planes de inversión, flujos, balances y estructura societaria para el otorgamiento de Licencias, Registros y Transferencias TIC.

- Aproximadamente **70** informes de Indicadores de Mercado, así como **56** informes a requerimientos de organismos públicos, sobre las siguientes temáticas:
  - Informes de Mercado
  - Informes Provinciales
  - Informes de Servicios (Internet, Telefonía Fija y Móvil)
  - Despliegue de Redes – 4G
  - Portabilidad
  - Cobertura y Conectividad

(Para poder disponer de la información en Plataforma se tramitaron más de **500** intimaciones, así como se brindó asistencia en la herramienta y se propuso un régimen de simplificación)

- Se realizaron **6** Informes de Indicadores Financieros, encontrándose en ejecución presentaciones publicables, producto del análisis de los Estados Contables de los Operadores que mayor participación de clientes e ingresos poseen en el Mercado.
- Se efectuaron **20** Informes sobre Precios, programados y a demanda de organismos, existiendo otros en ejecución; producto del análisis de la estructura comercial de las ofertas y de las modificaciones de precios y condiciones comerciales, sobre los servicios de comunicaciones móviles (incluyendo Plan Prepago Nacional), telefonía fija, internet, cable, doble y triple play.
- Se están confeccionando informes relacionados con el análisis económico de competencia de servicios TIC (incluido radiodifusión por suscripción); así como del mercado audiovisual (incluyendo radiodifusión por suscripción y abierta y señales de TV).
- Se emitieron **25** informes sobre interconexión, producto del análisis de 2 ofertas de referencia para OMV presentadas por OMR, y de **23** acuerdos de interconexión y resolución de conflictos.
- Se obtuvo el desarrollo de **7** modelos de costos (incluyendo servicios de telefonía fija, móvil, internet y cable, sobre redes mixtas de fibra óptica con cobre y cable coaxial, así como redes NGN y anteriores para las distintas tecnologías móviles incluyendo 4G); habiéndose presentado la metodología y criterios aplicados además de los resultados

arrojados. Además se realizó un Informe sobre Modelización de Costos de Interconexión y se encuentra en curso un informe sobre costos de OMV (Operadores Móviles Virtuales).

- Actualmente, bajo la ampliación de consultoría internacional y asistencia técnica, se encuentra en proceso la actualización de los modelos y proyecto de fortalecimiento y transparencia de dichos modelos de costos.
- Se participó en la confección de sendos proyectos de reglamento y normas, entre los cuales ya se emitieron:
  - Servicio Universal (SU)
  - Declaración Jurada sobre Aporte SU
  - Consulta pública de Interconexión y Acceso de Redes TIC
  - OMV(Operadores Móviles Virtuales)
  - Programa Conectividad
  - Consulta pública sobre el Reglamento de Usuarios Móviles
- Además, se está trabajando en las propuestas de modificación del marco normativo vigente de, entre otros:
  - Interconexión
  - Licencias
  - Espectro Radioeléctrico
  - Portabilidad Numérica
  - Régimen de Derechos Radioeléctricos (DER)
  - Plan de Numeración
  - DER - Alta Densidad y Servicios Móviles 4G
  - Usuarios Móviles
  - Costos Regímenes de Información
  - Programa Conectividad
  - Precios
- Se emitieron **20** dictámenes sobre Análisis de Competencia o Conductas Anticompetitivas, **32** sobre Precios y Tarifas, **13** relacionados con cargos CPP, entre otros.

## Desarrollo de la Competencia en Redes y Servicios

En el marco del Decreto N° 267/2015, Enacom ha trabajado en la convergencia tecnológica y de servicios, en un mercado dinámico donde las comunicaciones y los contenidos avanzan en el mismo sentido, en pos de favorecer la competencia de los prestadores en un contexto de desarrollo e inversión; propendiendo a la ampliación, interconexión y modernización de las redes.

En el año 2016 se iniciaron líneas de intensa investigación y análisis de indicadores operativos y financieros en los mercados de TIC (Tecnologías de la Información y las Comunicaciones) y Audiovisual, de estructura de ofertas y precios minoristas y mayoristas -interconexión y accesos- a nivel nacional e internacional, desarrollo de modelos de costos y estudios de resultados basados en simulaciones, propuestas de normativas innovadoras desde los puntos de vista económico y de

competencia en todos los campos de la regulación, considerando la expertise y los benchmarking de reguladores y operadores.

Es decir, se dio un giro trascendente en las funciones y las tareas asignadas para ello, apuntando al análisis de las nuevas tendencias globales en mercados maduros de sus regulaciones, de los nuevos servicios y agrupamientos ofrecidos, patrones de consumo, de posiciones y estructuras de mercado de los operadores, etc.

Ello, en pos de no continuar con viejas regulaciones caídas en desuso en el mundo, ni con el seguimiento de indicadores de servicios que ya no se adaptan al actual mercado; hoy la mirada es relevar, proponer y aplicar medidas de vanguardia con el objeto del crecimiento y madurez del mercado argentino de comunicaciones convergentes, incentivando servicios de calidad a precios razonables a todos los usuarios sin importar donde vivan.

## Políticas de simplificación y desburocratización de trámites

Algunas de las principales acciones emprendidas por Enacom con el objetivo de operativizar las gestiones habituales fue la simplificación de los trámites, agilizando el proceso. A continuación, detallamos los casos más representativos:

- Nuevo Reglamento de Registro de Servicios TIC (Resolución N°2483/2016): permitió facilitar y simplificar el proceso de obtención de licencias para servicio de valor agregado (ISP). La demora máxima de otorgamiento es de 30 días hábiles.
- Reducción de requerimientos para trámites de inscripción de señales de contenido audiovisual.
- Facilidades para gestionar la solicitud de licencias de cable operadores, evitando la necesidad de reiniciarlo dentro de los servicios TIC. El marco normativo se estableció a través de la Resolución 1394/2016.
- Simplificación de exigencias para licencias de radiodifusión.
- Mejoras en los tiempos de resolución de trámites a través de la optimización de procesos internos al ente.

## Principales normas publicadas

### **Reglamento General del Servicio Universal**

A través de la Resolución N°2642/2016 se actualizó el Reglamento General del Servicio Universal con el objetivo de viabilizar su efectiva instrumentación sobre la base de mecanismos y procedimientos simples, transparentes y dinámicos que permitan responder adecuadamente a su implementación.

### **Reglamento de Registro de Servicios TIC**

Se aprobó el Reglamento de Registro de Servicios TIC – Servicios de Valor Agregado, Acceso a Internet mediante la Resolución N°2483/2016, con el propósito de simplificar los procedimientos para la obtención de licencias y registro, ante la existencia de numerosos prestadores y el incremento sustancial en el acceso a este servicio que se dio en los últimos tiempos.

### **Reglamento General de los Servicios de Radiodifusión por Suscripción Mediante Vínculo Físico y/o Radioeléctrico**

La Resolución N°1394/2016 aprueba esta nueva norma que establece que los prestadores deberán ser titulares de Licencia Única Argentina Digital y garantizar la emisión sin codificar de las señales de Radio Televisión Argentina Sociedad del Estado, de todas las emisoras y señales públicas del Estado Nacional y en todas aquellas en las que el mismo tenga participación.

### **Plan Nacional para el Desarrollo de Condiciones de Competitividad y Calidad de los Servicios de Comunicaciones Móviles**

El Decreto N°798/2016 del Ministerio de Comunicaciones aprueba el plan que tendrá como eje estratégico favorecer una mayor eficiencia en el mercado con servicios de calidad y a precios justos y razonables. La medida establece la actualización del Reglamento General de Clientes de la telefonía celular, la adecuación del Reglamento sobre Administración, Gestión y Control del Espectro Radioeléctrico, y protocolos de medición que permitan exteriorizar la percepción de calidad de los usuarios, entre otras medidas.

### **Procedimiento para el bloqueo de terminales robadas**

Se sancionó la Resolución N°2459/2016 con el procedimiento para el bloqueo de terminales con reporte de robo, hurto o extravío y la identificación de IMEI irregulares, que fija las obligaciones que deberán cumplir los prestadores de servicios de comunicaciones móviles y los Operadores Móviles Virtuales (OMV).

En este mismo sentido, Enacom puso a disposición en su sitio web el Sistema de Verificación de Dispositivos Robados (IMEI Device Check de la GSMA), que permite a los usuarios comprobar en tiempo real y por Internet si un equipo está incluido en la lista de celulares robados del mundo.

### **Cambios en la atribución de bandas de frecuencia**

A través de la Resolución N°2531/2016 se dispuso la liberación de la banda de frecuencias de 12.2 a 12.7 GHz para su utilización por el Servicio de Radiodifusión por Suscripción mediante Vínculo Radioeléctrico y del Servicio Fijo de Transmisión de Datos y Valor Agregado. Esto responde a la necesidad de despejar la banda de 700 MHz ya subastada y adjudicada para el Servicio de Comunicaciones Móviles Avanzadas (SCMA). Al mismo tiempo, permitirá contar con espectro suficiente para el despliegue de la Televisión Digital Terrestre (TDT) y facilitará la prestación de nuevos servicios en la banda de 12 GHz, como el de transmisión de datos y el de acceso a internet.

### **Calidad de Servicio**

Se trabaja en la revisión integral del Reglamento de Calidad de Servicios de Telecomunicaciones (aprobado por la Resolución SC 5/2013) y el Manual de Procedimientos de Auditoría y Verificación Técnica del RCST (aprobado por la Resolución CNC 3797/2013).

### **Reglamento de Operadores Móviles Virtuales (OMV)**

La Resolución N°38/2016 del Ministerio de Comunicaciones aprobó el nuevo Reglamento de Operadores Móviles Virtuales (OMV) con el propósito de incrementar la competencia en el mercado de los servicios móviles y permitir a las empresas, que no posean estructura propia, dar servicios de comunicaciones. De esta manera, la medida habilita el ingreso al mercado de pequeñas y/o medianas empresas que no cuenten con infraestructura y espectro radioeléctrico.

### **Reglamento para la Constitución de Redes de Emisoras de Radio y Televisión Abierta**

La norma establece las principales definiciones y criterios de funcionamiento de las redes de emisoras de radio y TV abierta. A su vez, detalla el procedimiento para la solicitud de autorización de redes por parte de Enacom, como así también para la regularización de las situaciones de vinculación de emisoras que carecen de dicha autorización.

### **Nuevo Reglamento del Servicio General de Radioaficionados**

También se trabajó en el proyecto de modificación del reglamento del Servicio General de Radioaficionados (Resolución SC N° 50/1998), con el propósito de incorporar todas las visiones y los aportes ciudadanos al proceso de elaboración de las nuevas regulaciones.

## Portal de Datos Abiertos

Con el objetivo de brindar información útil a la ciudadanía, demostrando además la transparencia y la modernización en la gestión del ente, se creó un micrositio denominado “Datos abiertos” a través del cual se publican los distintos indicadores y herramientas de medición y control realizados por Enacom.

Gracias a iniciativas como esta, se impulsa un sistema de estadísticas que permitirá mantener un registro comparativo e integral de los datos generados a partir del trabajo constante de medición, brindando mayor transparencia al Estado.

El portal es parte de un acuerdo alcanzado con los distintos ministerios públicos de las provincias y también a nivel nacional con las entidades y organismos.

Actualmente algunos de los indicadores informativos que se pueden obtener desde el sitio de Datos abiertos de Enacom son los siguientes:

- Numeración geográfica y no geográfica
- Listado de radioaficionados
- Listado de repetidoras
- Listado de prestadores de telefonía
- Listado de radiocables
- Homologación de equipos y homologación de empresas inscriptas
- Registro de proveedores postales
- Equipos de comunicación autorizados
- Espectro radioeléctrico
- Servicios de telefonía y servicios postales
- Subregistro de Proveedores de Servicios de Mensajería

Este espacio, que ya cuenta con información consultable abierta a la sociedad, tiene como proyecto seguir completándose con más información facilitando el acceso a contenidos de interés.

# REGULACIÓN Y CONTROL

## Fiscalización y monitoreo

En el marco del Decreto N° 267/2015, y sobre la base de un nuevo enfoque destinado al desarrollo y modernización en las tareas de control y fiscalización de los servicios TIC, el personal técnico-operativo de Enacom designado para llevar a cabo auditorías, comprobaciones e inspecciones técnicas, realizó durante el primer semestre del año una revisión de los distintos procedimientos de control y fiscalización de los servicios para cumplir con la planificación aprobada para 2016.

Para ello, se efectuó un análisis de las herramientas utilizadas para el control y monitoreo remoto (PRTG Tool, MGW) y se encararon acciones de control vinculadas a la Red de Emergencia, Servicio Semipúblico de Larga Distancia (SSPLD), Telefonía Pública, Centrales y Plantel Exterior.

## Inspecciones Telefonía Fija

En lo que respecta a la telefonía fija, se priorizaron las inspecciones a los SSPLD y a los riesgos eléctricos del plantel exterior que puedan ocasionar perjuicios a los usuarios. Estas inspecciones comenzaron a realizarse a fines de mayo y está planificado llevarlas a cabo hasta diciembre de este año.

## Inspecciones Telefonía Móvil

En lo referente al servicio móvil, se efectuó un cambio importante en la metodología de medición, con el objeto de obtener mayor información de las redes de los prestadores, para poder efectuar una mejor evaluación de la calidad de servicio.

En los períodos anteriores se realizaban distintos recorridos con el fin de relevar el comportamiento de la red de acceso móvil de cada operador, para ello se tomaban muestras de mediciones cuyo tamaño se determinaba en función de la densidad poblacional de cada localidad y/o área verificada.

Se efectuaban pruebas de comunicación de voz tanto de móvil a móvil, como de móvil a fijo, con una duración de hasta 150 segundos por llamada; como así también, pruebas de comunicaciones de datos, descargando un archivo de 3 MB en un plazo de 180 segundos y subiendo luego un archivo de 1 MB en otros 180 segundos.

Las mediciones se realizaban de manera simultánea a todos los licenciatarios del servicio de comunicaciones móviles (Claro, Movistar y Personal), en condiciones equivalentes para cada

tecnología de acceso disponible en sus redes, sin previo aviso y sin la presencia de representantes de dichas empresas. Las pruebas se efectuaban en exteriores -condición outdoor- y eran georreferenciadas mediante un terminal GPS. Finalmente, toda la información relevada durante cada auditoría técnica era procesada y analizada en el Sector Control de Redes de Acceso Móvil.

A partir de marzo de 2016 se decidió llevar adelante el proyecto de saturación de red Área II, que consiste en concentrar en una zona determinada, el equipamiento de medición, conformado por seis vehículos, que se encontraba distribuido regionalmente. Utilizando la nueva metodología, se comenzaron a realizar mediciones de accesibilidad y retenibilidad en toda la red desplegada por operadores en el Área II, no solo sobre un mismo operador, sino entre los operadores y, a su vez, entre los equipos de medición, separados geográficamente, dentro de la misma Área.

Area II está compuesta por el Area Múltiple Buenos Aires, el Area Múltiple La Plata y el corredor La Plata - Buenos Aires. Los partidos de Tigre, Escobar, Campana, Zárate, Pilar, Lújan, General Rodríguez, General Sarmiento, Moreno, Merlo y La Matanza de la Provincia de Buenos Aires. En lo que respecta al Área Múltiple Buenos Aires, la misma está integrada parcialmente por los partidos de Almirante Brown, Berazategui, Esteban Echeverría, Ezeiza, Florencio Varela, La Matanza, Malvinas Argentinas y El Tigre.

Con este cambio en el método de medición es posible adquirir mayor información de las redes de los operadores móviles y verificar, con todas las herramientas de medición disponibles, la calidad de servicio ofrecida.

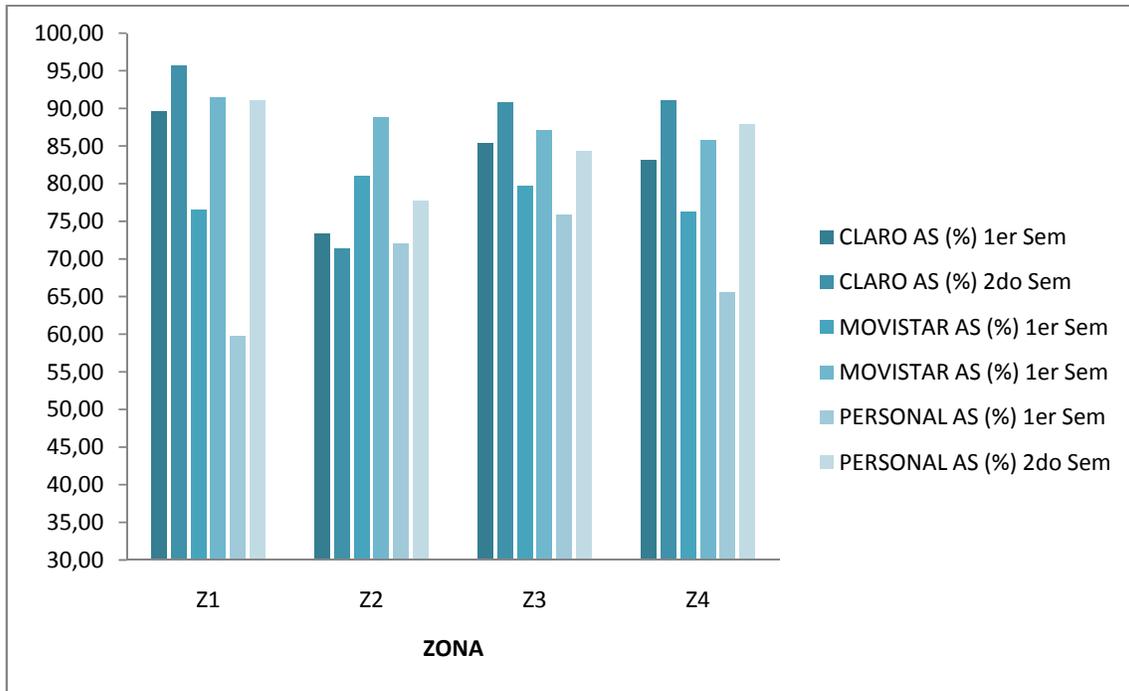
## Resultados de la mediciones realizadas en 2016

Hay dos conceptos esenciales en las mediciones realizadas por el organismo: accesibilidad y retenibilidad.

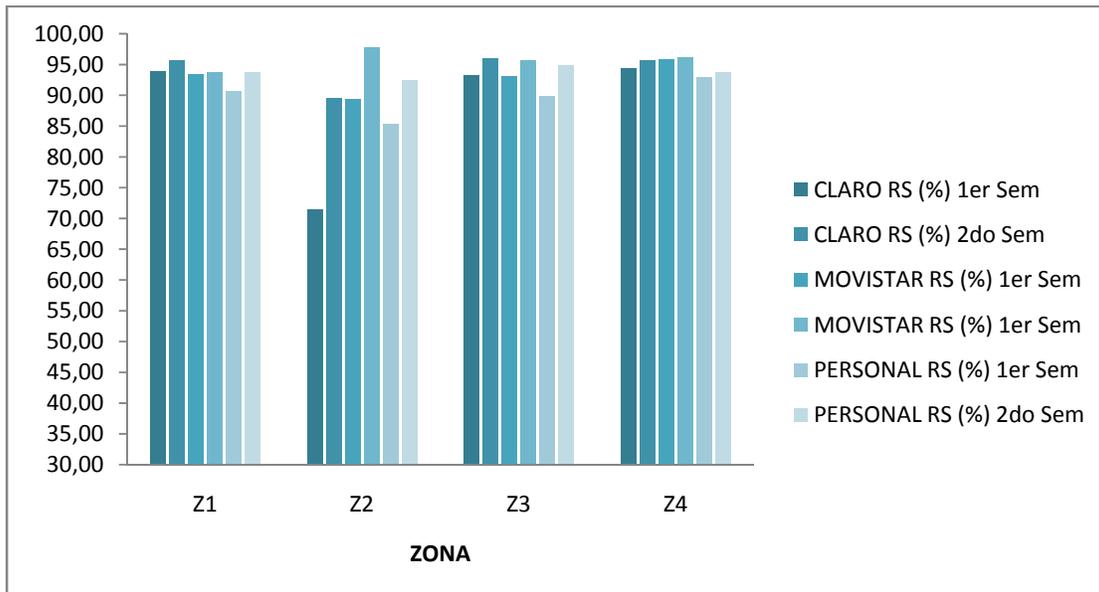
La **accesibilidad** del servicio o tasa de asignación de recursos es la relación entre la cantidad de asignaciones exitosas de los recursos necesarios para gestionar la comunicación y la cantidad total de tentativas de asignación de recursos realizadas. Mientras que la **retenibilidad** del servicio o tasa de corte es la cantidad de veces que se produce un corte involuntario en una comunicación ya establecida y la cantidad de comunicaciones establecidas.

Es decir que la accesibilidad y la retenibilidad tienen que ver con la posibilidad de acceder o no a la llamada y si se corta durante el transcurso de la misma.

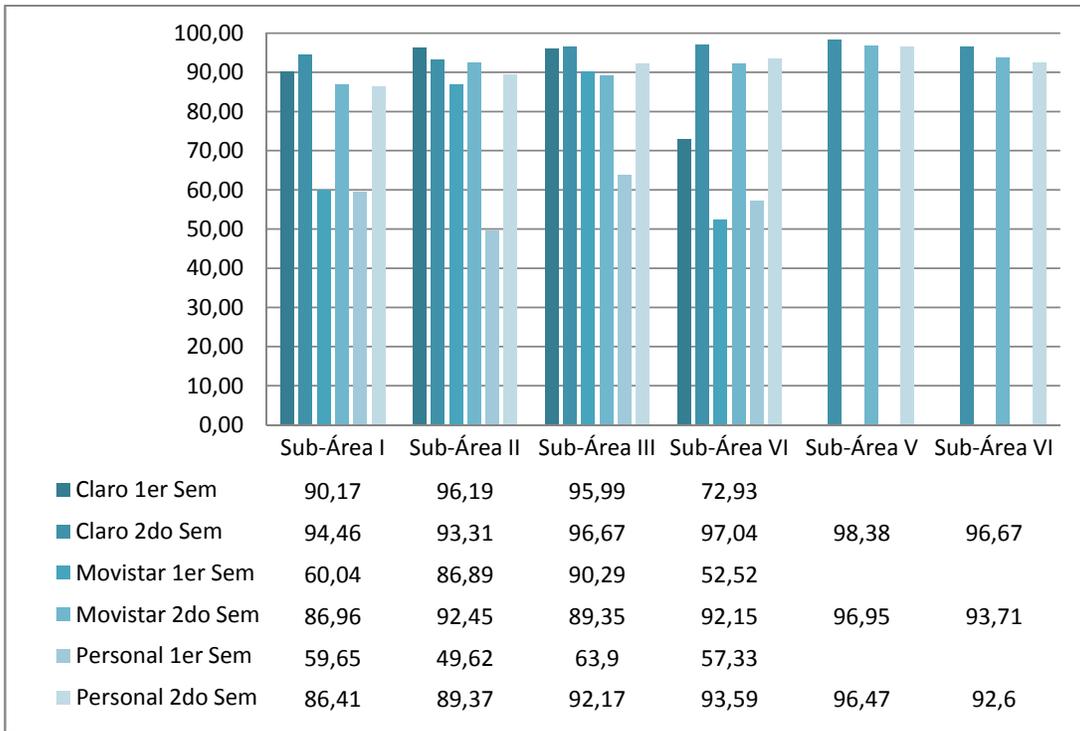
### Comparativa de Accesibilidad (%)



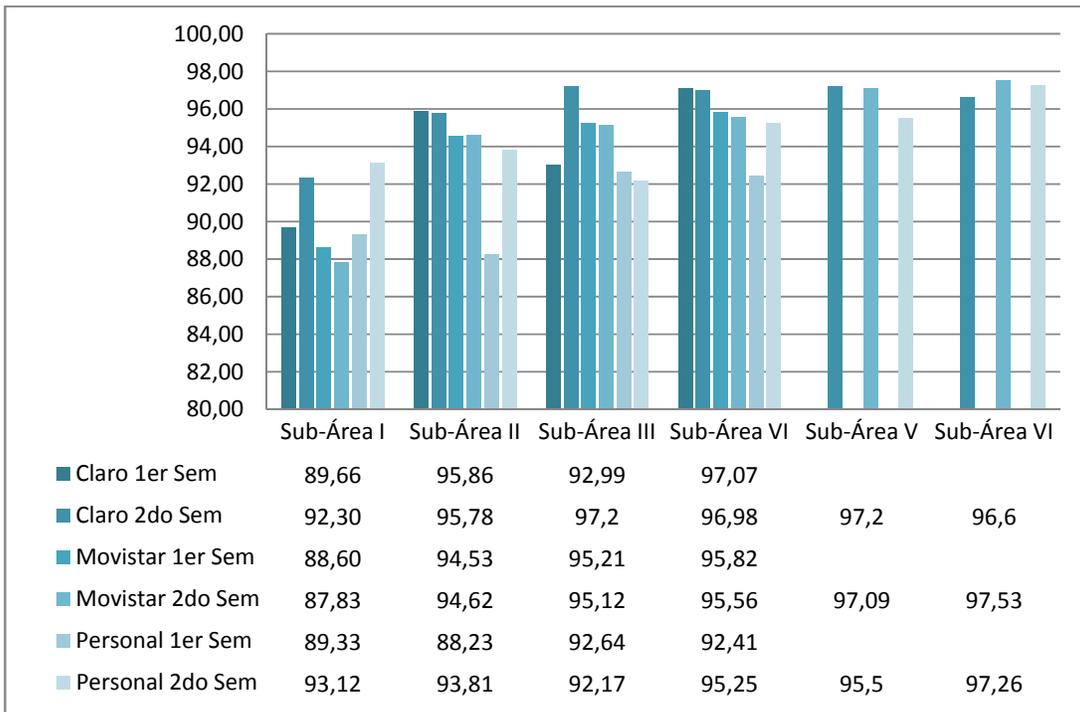
### Comparativa de Retenibilidad (%)



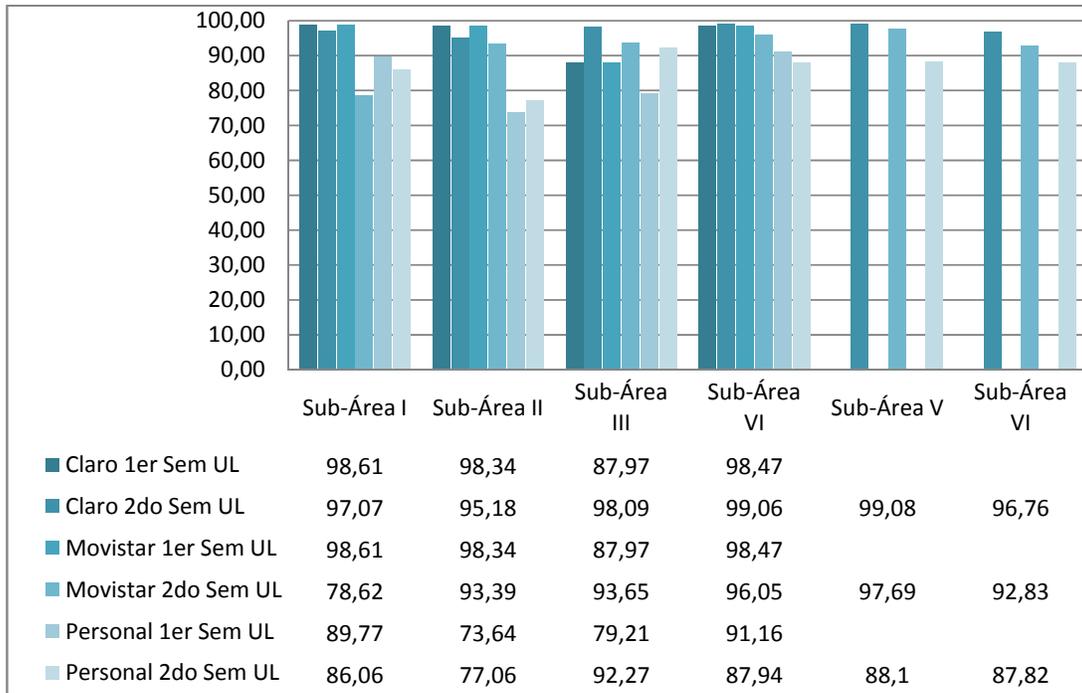
## Accesibilidad de Llamadas (%)



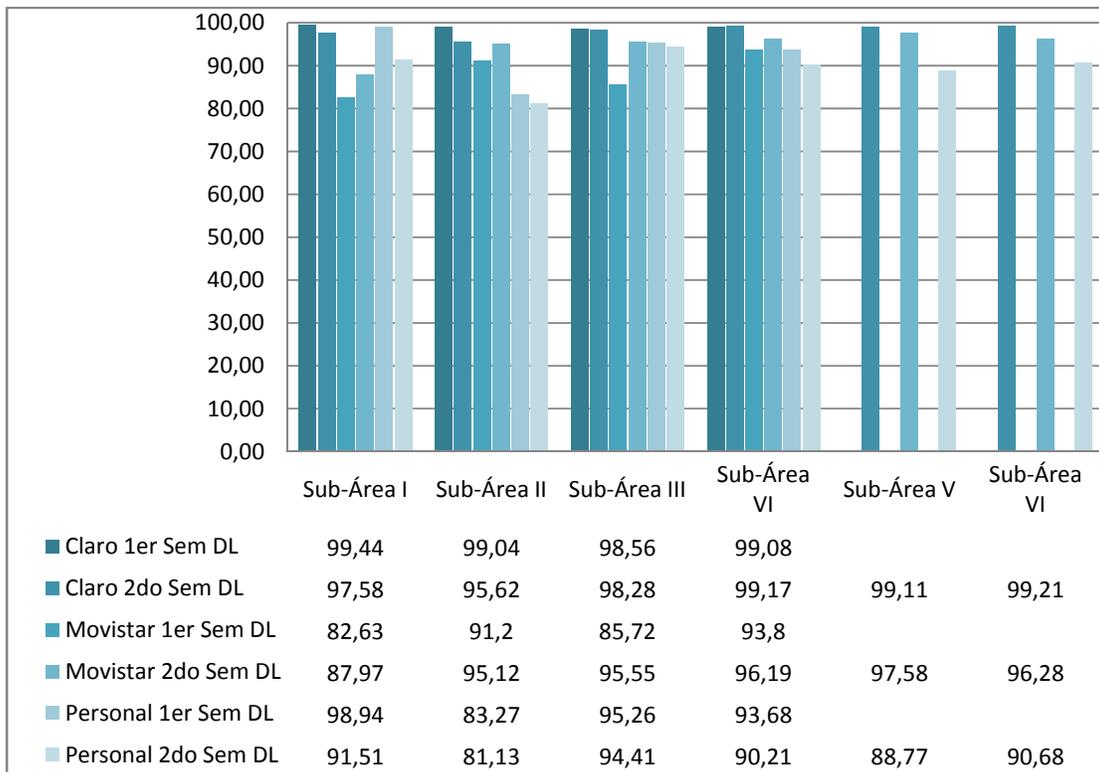
## Retenibilidad de Llamadas (%)



### Comparativa subida de datos



### Comparativa bajada de datos (%)



Conforme a lo establecido en el Reglamento de Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones, los indicadores son desagregados geográficamente por Área Local. En lo que respecta al Área Múltiple Buenos Aires (AMBA), la misma se divide de la siguiente manera:

- Considerando las comunas, dentro del ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Considerando los partidos que la integran en la Provincia de Buenos Aires.

La Ciudad Autónoma de Buenos Aires se divide en 6 Sub Áreas agrupadas de la siguiente manera:

- Sub Área 1: Comuna 1.
- Sub Área 2: Comunas 4 y 8.
- Sub Área 3: Comunas 3, 5 y 6.
- Sub Área 4: Comunas 7, 9 y 10.
- Sub Área 5: Comunas 11, 12 y 15.
- Sub Área 6: Comunas 2, 13 y 14.

El resto de los partidos pertenecientes a la provincia de Buenos Aires que componen el AMBA se dividen en 21 Sub Áreas denominados de la siguiente forma:

- Sub Área 7: Partido de Vicente López.
- Sub Área 8: Partido de San Isidro.
- Sub Área 9: Partido de San Fernando.
- Sub Área 10: Partido de Tigre.
- Sub Área 11: Partido de Malvinas Argentinas.
- Sub Área 12: Partido de General San Martín.
- Sub Área 13: Partido de Tres de Febrero.
- Sub Área 14: Partido de San Miguel.
- Sub Área 15: Partido de Hurlingham.
- Sub Área 16: Partido de Ituzaingó.
- Sub Área 17: Partido de Morón.
- Sub Área 18: Partido de La Matanza.
- Sub Área 19: Partido de Ezeiza.
- Sub Área 20: Partido de Esteban Echeverría.
- Sub Área 21: Partido de Lomas de Zamora.
- Sub Área 22: Partido de Lanús.
- Sub Área 23: Partido de Avellaneda.
- Sub Área 24: Partido de Quilmes.
- Sub Área 25: Partido de Berazategui.
- Sub Área 26: Partido de Florencio Varela.
- Sub Área 27: Partido de Almirante Brown.

Como se mencionó anteriormente, los partidos de Almirante Brown, Berazategui, Esteban Echeverría, Ezeiza, Florencio Varela, La Matanza, Malvinas Argentinas y El Tigre integran parcialmente el Área Múltiple Buenos Aires.

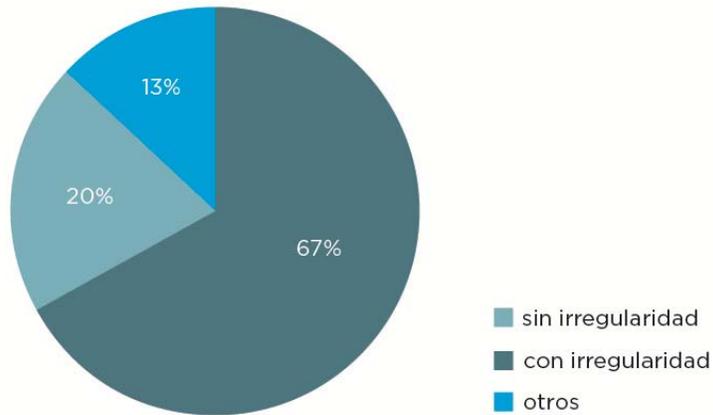
### Inspecciones de SSPLD – avance

El Servicio Semipúblico de Larga Distancia (SSPLD), como principio primordial, tiene el propósito de permitir que pequeñas localidades o parajes rurales en donde no existe red domiciliaria y que cuentan con menos de 500 habitantes, se encuentren comunicadas e interconectadas a la red telefónica pública.

El SSPLD se brinda mediante terminales telefónicas de acceso público que permiten efectuar o recibir llamadas en zonas que, por su ubicación geográfica, se encuentran muy distantes de centros poblacionales y, en muchos casos, constituyen el único medio de comunicación posible, cumpliendo una eminente función social.

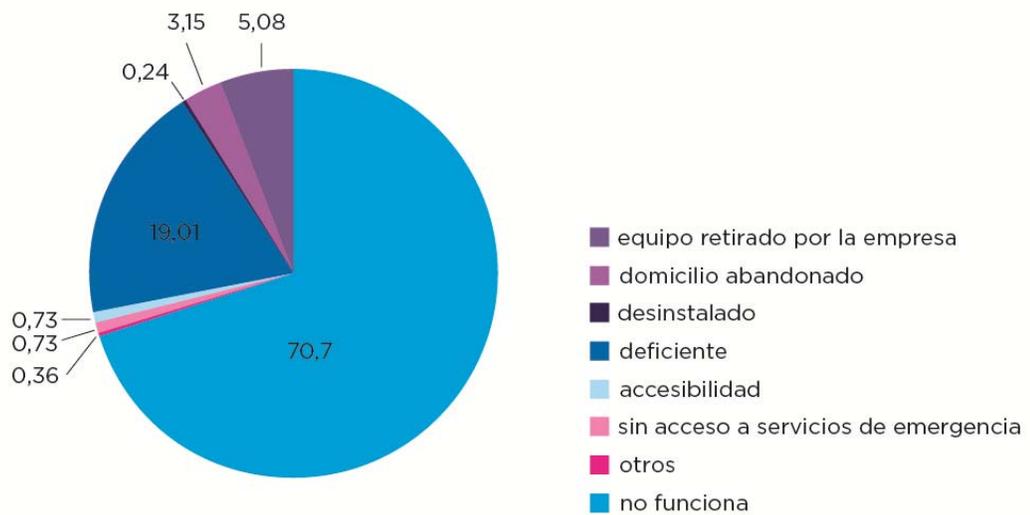
DELEGACIÓN	CUMPLIMIENTO
ACTTIC	100,00%
BAHIA BLANCA	100,00%
BUENOS AIRES	92,94%
CATAMARCA	100,00%
CHACO	100,00%
CHUBUT - COMODORO	100,00%
CORDOBA	100,00%
CORRIENTES	100,00%
ENTRE RIOS	100,00%
FORMOSA	100,00%
GENERAL PICO	100,00%
JUJUY	100,00%
LA PAMPA	100,00%
LA RIOJA	100,00%
MENDOZA	100,00%
MISIONES	100,00%
NEUQUEN	100,00%
RÍO NEGRO	100,00%
ROSARIO	100,00%
SALTA	100,00%
SAN JUAN	100,00%
SAN LUIS	100,00%
SANTA CRUZ	100,00%
SANTA FE	100,00%
STGO DEL ESTERO	100,00%
TIERRA DEL FUEGO	100,00%
TUCUMAN	100,00%

### INSPECCIONES SSPLD



### Evolución de los Indicadores de Calidad de Servicio

#### TIPOS DE IRREGULARIDADES SSPLD



## Control y Fiscalización

### Auditorías contables

Con el fin de controlar tanto el aporte que realizan las licenciatarias a través de la Tasa de control, fiscalización y verificación, Derecho de Estaciones Radioeléctricas y aportes al Fondo Fiduciario del Servicio Universal, como la facturación que realizan a sus usuarios, la gestión del organismo estuvo enfocada en auditar la correcta liquidación de las diferentes obligaciones que poseen las empresas tanto con el Estado como con los consumidores.

Fiscalizar esta situación era ineludible para lograr un efectivo aporte de las diferentes tasas y aranceles que ingresan a las arcas del Estado, las que se ven reflejadas en un control más eficiente y permite brindar mejor calidad de servicio a los usuarios.

En el primer semestre de 2016, Enacom realizó **24 auditorías** incluyendo tanto las referidas a la contabilidad de las licenciatarias y sus diferentes aportes, como las enfocadas en la facturación que realizan a sus clientes.

Con el objetivo de intensificar el control que debe efectuar el organismo sobre las empresas de comunicaciones, en el segundo semestre se realizaron **28 auditorías** logrando un total de **52 auditorías** en todo el 2016.

### Servicios Postales

Para optimizar el control de los servicios postales, Enacom realizó modificaciones en los procesos de inspección, que incluyeron cambios en las actas y nuevos elementos a fiscalizar, en base a normativa postal vigente, como control de estándares de servicio, relevamiento edilicio, cobertura geográfica, distribución de personal, equipamiento para prestación de servicio e-commerce, entre otros.

Durante el año, se mantuvieron reuniones con la Comisión Nacional de Regulación de Transporte (CNRT) para lograr un convenio de asistencia que permita la interacción conjunta con dicho organismo y fortalezca el poder de policía postal de Enacom.

Por otra parte, se restableció la comunicación con la Dirección de Técnica Legal Aduanera de la Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP), con el objeto de mantener actualizados los datos de prestadores postales que declararon realizar actividad postal internacional.

Al momento de asumir la nueva gestión, el organismo no contaba con una base de datos que permitiera contar con la información declarada por los prestadores de servicios postales (PSP). En tal sentido, se trabajó en el desarrollo de una base nueva que permita obtener la información correspondiente a cada PSP con relación a datos societarios, servicios postales ofrecidos, cobertura geográfica, medios humanos y materiales, convenios de reenvío y sanciones.

En relación a la calidad de los servicios postales, se implementó un nuevo sistema de medición que depende exclusivamente de los recursos de la Dirección Nacional de Servicios Postales de Enacom, lo que permitió cancelar los convenios con otras entidades suscriptos desde el año 1998. Con la aplicación de esta metodología se logró una reducción de casi el 50% del presupuesto estimado para el presente ejercicio.

## Control de la actividad postal

### Auditorías

El Área de Control ejerce su principal actividad, mediante la realización de inspecciones a los Prestadores de Servicios Postales y a las Mensajerías Urbanas, verificando la prestación del servicio en relación al ámbito geográfico (cobertura y medios), inmuebles afectados, bocas de admisión y servicios autorizados, como así también los estándares de calidad comprometidos para las distintas prestaciones. El Plan de Control Postal para el año 2016 previó controlar a **27** empresas de correo, **47** de empresas de mensajería inscriptas y sus centros de operaciones de acuerdo al siguiente detalle:

Las inspecciones se hicieron en todo el territorio nacional. Asimismo, se realizaron acciones de control a empresas que no están inscriptas y, aún así, desarrollan actividad postal irregular, bajo incumplimiento de la normativa postal, con el objeto de aplicar las sanciones correspondientes. Al mes de diciembre en consecuencia, se ejecutó el 99% del plan anual de control, es decir, **1.336** verificaciones sobre un total de 1.350 fiscalizaciones proyectadas.

## Reclamos y sanciones postales

### **Detalle de los reclamos discriminado según el objeto de reclamo:**

Estos datos reflejan que al mes de diciembre 2016, el 67% de los reclamos corresponden a la falta de entrega, 17% por problemas con el contenido enviado, incluyendo en los mismos sustracciones parciales y totales del contenido y, por último, un 16% a otro tipo de reclamos, los cuales se agruparon en relación a reclamos por mala atención, error en la entrega, entre otros.

# POLÍTICAS PÚBLICAS

## Servicio Universal

Enacom actualizó el Reglamento General del Servicio Universal con el objetivo de viabilizar su efectiva instrumentación sobre la base de mecanismos y procedimientos simples, transparentes y dinámicos que permitan responder adecuadamente a su implementación.

El Servicio Universal es el conjunto de servicios TIC que deben prestarse a todos los usuarios, garantizando su acceso en condiciones de calidad, a precios justos y razonables sin importar su localización geográfica.

Enacom administra el Fondo Fiduciario del Servicio Universal, cuyos aportes de inversión provienen del 1% de la facturación de las licenciatarias de Servicios TIC neto de impuestos y gravámenes.

La aplicación de dichos fondos se realiza mediante programas que pueden comprender, entre otros, la prestación a grupos de usuarios que por sus necesidades sociales especiales o por características físicas, económicas o de otra índole, tengan limitaciones de acceso a los servicios, independientemente de su localización geográfica; la conectividad para Instituciones públicas y en zonas rurales y con condiciones geográficas desfavorables para el desarrollo de servicios TIC; el apoyo financiero para Cooperativas y Pymes que presten Servicios TIC para la expansión y modernización de sus redes actuales; la conexión de Licenciatarios, Cooperativas y Pymes a la Red Federal de Fibra Óptica (REFEFO); y toda obra, proyecto o desarrollo tecnológico que contribuya al desarrollo del Servicio Universal, en los términos del artículo 18 la Ley 27.078.

## Micrositio del Servicio Universal

Se creó un sitio dentro de la web de Enacom para la inscripción a las nuevas líneas del Servicio Universal en donde los usuarios podrán conocer más acerca de los Programas ejecutados y las nuevas líneas que se lleven adelante. Además, podrán registrarse y participar de los Concursos para proveedores de manera remota, facilitando el acceso a esta política pública desde cualquier lugar del país.

## Programa Conectividad

El objetivo del Programa Conectividad aprobado por Resolución ENACOM 3597/2016 es propiciar la implementación de proyectos que tengan por objeto la prestación de servicios mayoristas y/o minoristas sobre áreas con necesidades insatisfechas, mediante el desarrollo de redes de transporte y/o el fortalecimiento de las redes de acceso existentes y/o la generación de condiciones económicas propicias para el desarrollo de nuevas redes de acceso.

Las finalidades del programa son:

- Generar un acceso equitativo a los servicios de telecomunicaciones.
- Promover el desarrollo de las distintas regiones y su integración social.
- Estimular la competitividad, el comercio, las inversiones y la integración del aparato productivo en el mercado nacional y mundial.
- Promover el acceso a las tecnologías de la información y favorecer los procesos de formación digital de los ciudadanos.
- Promover la competencia en el sector a nivel mayorista y minorista.

## **Fondo de Fomento Concursable para Medios de Comunicación Audiovisual - FOMECA**

El Fondo de Fomento Concursable para Medios de Comunicación Audiovisual (FOMECA) es una herramienta que permite redistribuir los recursos que provienen de los medios de comunicación audiovisual (gravámenes y multas) para fomentar a los medios comunitarios, de frontera y de pueblos originarios.

Se trata de un concurso de subsidios que, entre otros proyectos, apoya procesos de actualización tecnológica, de mejoras de gestión y de producción de contenidos de medios comunitarios (radios, canales y productoras), de frontera y de pueblos originarios.

Durante el año 2016 el FOMECA tuvo dos grandes hitos: la auditoría total de los 1.037 proyectos ganadores de los concursos que se desarrollaron entre 2013 y 2015; y el relanzamiento de los concursos con cinco nuevas líneas.

A partir de la auditoría se determinó un nuevo circuito administrativo para la realización de los desembolsos y se procedió a la intimación a las entidades para la subsanación de documentación y la presentación de rendiciones. Como corolario de esta gestión, se comenzaron a realizar los desembolsos para la ejecución de los proyectos en curso.

En relación con el relanzamiento del concurso, se abrieron cinco nuevas líneas para equipamiento, producción de contenidos y gestión de medios para emisoras comunitarias de radio y TV y emisoras de pueblos originarios como así también para productoras en el caso de las líneas de contenidos. Se redactó un reglamento general y un reglamento particular para cada una de las líneas teniendo en cuenta las observaciones realizadas por la auditoría, previéndose un total de ciento veintiséis millones de pesos en subsidios.

A los fines de eficientizar la presentación de los proyectos, se capacitó al Call Center de Enacom en los concursos como así también a las delegaciones de todo el país, lo cual redundó en un mejor aprovechamiento de los recursos humanos del ente. En este mismo sentido, se desarrolló (dentro de la web del ente) un micrositio para el FOMECA que incluye un diccionario de términos usados en el concurso, instructivos “paso a paso” para la presentación y resúmenes de cada línea.

También se centralizó la respuesta a consultas en el mail [fomeca@enacom.gob.ar](mailto:fomeca@enacom.gob.ar) logrando un tiempo de respuesta máximo de 24 horas.

Por otro lado, se comenzó a desarrollar un sistema de gestión informático para el FOMECA en conjunto con la Dirección General de Sistemas Informáticos, cuya primera parte se encuentra en implementación.

### **Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo – PNUD 14/010**

El objetivo del programa es brindar apoyo para el diseño, desarrollo e implementación de un sistema de gestión y control del espectro radioeléctrico.

Hitos:

- Obtención de tres Franquicias Diplomáticas para ingreso de CD con sistema web, 21 sondas fijas y 2 sondas móviles.
- Instalación y ajuste del Sistema Web Centralizado de medición del Espectro.
- Recepción de 21 sondas fijas para su instalación en el territorio nacional y dos sondas móviles.
- Armado y ajuste de 2 sondas móviles y 2 fijas.
- Aprobación de la Revisión C del Documento del Proyecto con prórroga hasta junio de 2017.

# CAMPAÑAS CIUDADANAS

## Mejores comunicaciones

### Enacom Federal

Con el objetivo de concientizar y asesorar sobre la importancia de instalar antenas para mejorar las comunicaciones móviles en todo el país, el organismo lanzó la campaña Enacom Federal a partir de la cual firmó convenios de colaboración y asistencia técnica con diversas provincias y municipios.

La finalidad de la iniciativa es mejorar la calidad de servicio de telefonía móvil en aquellas zonas donde es necesario un mayor despliegue e infraestructura, acompañando el avance de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en todo el país.

Mediante estos convenios, Enacom se pone a disposición de los municipios a través de distintas acciones, como la realización de mediciones de Radiaciones No Ionizantes (RNI) sobre las antenas de telefonía móvil y el asesoramiento legal y técnico en cuanto al despliegue y funcionamiento del servicio.

También, con el objetivo de facilitar el acceso a la información por parte de la ciudadanía, se propone la posibilidad de que las asociaciones de consumidores, organizaciones sociales y la comunidad en general participen en el desarrollo y puesta en funcionamiento del programa.

Durante 2016 se firmaron 40 convenios con diferentes provincias y municipios del país en donde Enacom se comprometió a trabajar territorialmente, reuniéndose con intendentes, concejales y vecinos para asistir con asesoramiento legal y técnico y equipar con infraestructura al municipio, mejorando así las prestaciones móviles de todo el lugar. Asimismo, Enacom se compromete a difundir los resultados de las mediciones para llevar tranquilidad a los vecinos sobre la regulación del ente.

El saldo de acciones se podría detallar de la siguiente manera:

#### **a) 28 Convenios firmados con municipios**

- Chaco: Barranqueras, Fontana, Puerto Vilelas, Sáenz Peña, Gral. J. de San Martín, Corzuela, Pinedo, Las Breñas, Machagai, Presidencia de La Plaza.
- Entre Ríos: Paraná.
- Río Negro: Bariloche.
- Salta: Salta.
- Santa Fe: Santa Fe, Funes, Las Rosas, San Lorenzo.
- Santiago del Estero: Santiago del Estero, Pinto, Frías, Fernandez, Clodomira, Beltrán, Forres, Colonia Dora, Selva, Suncho Corral, La Banda.

### **b) 3 Convenios firmados con Gobiernos Provinciales (MinCom – Arsat – Enacom – Gobierno Provincial)**

- Jujuy
- Salta
- Entre Ríos

### **c) 50 presentaciones sobre RNI a municipios**

- Buenos Aires: Merlo, Tres de Febrero.
- Córdoba: San Basilio, Adelia María, Los Reartes, Santa Rosa de Calamuchita, Villa Rumipal, Villa General Belgrano, Mendiolaza, Unquillo, Río Ceballos, Agua de Oro, La Granja, Salsipuedes, Colonia Caroya, Valle Hermoso.
- Misiones: El Soberbio, Posadas, Candelaria, San Martín, Campo Grande, Bompland, Puerto Rico, 25 de Mayo, Oberá, Apóstoles, Wanda, Tres Capones, Santa Ana, Jardín América, Campo Ramón, Fachinal, Piray, Leandro Alem, Andresito, Campo Viera, Gral. Alvear, San Ignacio, Montecarlo, Puerto Libertad,
- Aristóbulo del Valle, Corpus, Florentino Ameghino, 2 de Mayo, Corpus, Alberdi.
- Neuquén: Villa la Angostura.
- Río Negro: Bariloche.
- Salta: Güemes, Campo Quijano.

## **Antenas Amigables**

Enacom creó el portal Antenas Amigables, un sitio educativo y de información general destinado a concientizar a la población sobre la importancia de la instalación de antenas y el despliegue de infraestructura para los servicios móviles.

El objetivo es brindar información a la ciudadanía sobre cómo funciona la telefonía móvil, qué importancia tienen las antenas para acceder a los servicios de datos e internet, cómo se controlan las antenas y cuál es el marco regulatorio que rige la actividad en nuestro país.

El sitio web cuenta con infografías y estadísticas que grafican la necesidad de contar con mayor cantidad de antenas y las compara con los casos de los países desarrollados. Además, a través de un formulario online, los ciudadanos pueden completar y remitir una solicitud para que Enacom planifique mediciones de Radiaciones No Ionizantes (RNI) y de calidad de servicio en su barrio.

Esta iniciativa se complementa con la campaña Enacom Federal y busca ser una herramienta más para ayudar a resolver los problemas de cobertura en las comunicaciones móviles, facilitando la ampliación de la red de las empresas involucradas permitiendo así que brinden un servicio de mejor calidad.

## Prevención de delitos

### **Sistema de Verificación de Dispositivos Robados - Campaña IMEI**

Enacom puso a disposición en su sitio web el Sistema de Verificación de Dispositivos Robados (IMEI Device Check) que permite a los usuarios comprobar en tiempo real y por Internet si un equipo está incluido en la lista negra de celulares denunciados como perdidos y robados. De esta manera, el ente se suma a la campaña #NosImporta, impulsada por Global System for Mobile Association (GSMA) a nivel mundial, con el objetivo de hacer frente a la problemática del robo de celulares. Asimismo, se realizó una campaña en las redes sociales del organismo para prevenir el robo de terminales.

Durante el año 2016 ingresaron a la web para consultar su IMEI un total de 250 mil usuarios únicos y 429 mil visitas. Esto demuestra la importancia de contar con una herramienta como ésta que permite controlar, prevenir y desalentar el consumo de terminales que hayan sido adquiridas bajo una situación delictiva o de manera ilegal.

### **Bloqueo de terminales con reporte de robo, hurto o extravío**

A través de la sanción de la Resolución 2459/2016, Enacom estableció las obligaciones que deberán cumplir los prestadores del servicio móvil para el bloqueo de terminales con reporte de robo, hurto o extravío y la identificación de IMEI irregulares que operan en las redes móviles de las empresas, así como las obligaciones de carga y actualización de las bases de datos o lista negativa, entre otras.

Según la norma, los prestadores deberán intercambiar las altas y bajas en sus listas negras, a fin de que los IMEI contenidos en las mismas sean bloqueados o habilitados, según corresponda, en todas las redes con una periodicidad de ocho horas. A su vez, los prestadores deberán remitir a Enacom su base de datos negativa completa una vez al mes, lo que permitirá mantener el monitoreo constante desde el ente.

### **Reglamento de nominatividad de la telefonía móvil**

Como resultado del trabajo conjunto entre Enacom y los Ministerios de Comunicaciones y Seguridad, el ente aprobó el “Reglamento para la nominatividad y validación de identidad de los usuarios titulares de los servicios de comunicaciones móviles”. A partir de esto, se creará un Registro de Identidad de Usuarios del Servicio de Comunicaciones Móviles.

Esta herramienta es una medida más para proteger a los usuarios de servicios de comunicaciones móviles a través de la fijación de pautas y lineamientos para un control efectivo de la comercialización y activación de terminales y líneas de telefonía móvil para la modalidad de prestación pospaga, prepaga y mixta.

El objetivo es combatir la actual circulación de “chips prepagos activados”, los cuales están registrados en las compañías de telefonía con identidades que no son las reales respecto a quien efectivamente utiliza la línea. Son identidades ficticias que inhabilitan a los usuarios a poder realizar gestiones en sus servicios. Con este procedimiento de confirmación de identidad, que resguarda la seguridad de los clientes así como sus datos, se podrá validar a los usuarios titulares de las líneas contribuyendo a mantener la seguridad y legalidad del servicio móvil.

Este proceso de Nominatividad y validación de identidad de los usuarios de líneas móviles estará activo en 90 días y se planifica que finalice en un período de alrededor de 18 meses logrando el registro y verificación de un total de 30 millones de líneas. Con este programa se espera lograr la disminución del robo de celulares y que las tarjetas SIM no estén registradas bajo identidades falsas.

# ESPECTRO E INFRAESTRUCTURA

## Despliegue de red 4G

Plan Nacional de 60 meses en 5 etapas:

- **Etapa 1:** 18 meses; incluyendo capitales de provincias, AMBA, Bahía Blanca, Rosario, Mar del Plata; 13 corredores, 5.343km.
- **Etapa 2:** 9 meses; localidades >50.000 hab.; 11 corredores, 4.607km.
- **Etapa 3:** 9 meses; localidades >10.000 hab.; 10 corredores, 4.736km.
- **Etapa 4:** 9 meses; localidades >3.000 hab.; 12 corredores, 5.358km.
- **Etapa 5:** 15 meses; localidades >500 hab.; 9 corredores, 6.407km.

### Estado Etapa 1:

En términos generales, el despliegue 4G se está desarrollando acorde a lo programado en la subasta, siendo necesaria su verificación.

El control comenzará vencido el plazo de los 18 meses, con objetivo de corroborar el grado de cumplimiento con las obligaciones asumidas en el pliego.

## Control del espectro radioeléctrico

En este primer periodo del año, el trabajo de los Centros de Control se orientó a las tareas de verificación del estado de ocupación de las bandas de frecuencia destinadas al servicio de telefonía móvil 4G. En este sentido, se procedió a intimar a prestadores de otros servicios a que liberen dichas bandas.

Se trabajó además en el desarrollo de un sistema informático para el control del espectro radioeléctrico, con el fin de reemplazar el sistema Esmeralda que actualmente se utiliza en el Sistema Nacional de Comprobación Técnica de Emisiones (SNCTE) y que, por su antigüedad, ha quedado obsoleto. Asimismo, se incorporará al SNCTE el sistema de control del espectro radioeléctrico adquirido por la ex Afscá, para adecuar sus prestaciones a las necesidades y funciones de Enacom.

## Migración Banda de 700

La decisión de despejar la Banda de 700 Mhz tuvo el objetivo de concretar la reorganización técnica del servicio de radiodifusión por suscripción por vínculo radioeléctrico para, a partir de este reordenamiento, disminuir el nivel de interferencias del servicio móvil y mejorar las comunicaciones.

Se adoptaron las medidas que permitirán, merced a migrar los servicios de televisión codificada, la operatividad de los servicios de datos móviles (4G). Para ello se dictaron normas de carácter general y se entablaron negociaciones particulares y se dictaron actos de la misma naturaleza que acordaron nuevos parámetros técnicos a los servicios de licenciatarios de TV codificada. La migración antedicha compromete la operatividad de 28 de éstos servicios.

## Ordenamiento y regularización de servicios de radiodifusión

Con el objetivo de verificar que la porción de espectro radioeléctrico asignado a radiodifusión se encuentre ocupada por emisoras de servicios de comunicación audiovisual que cuenten con parámetros técnicos asignados (licenciatarios y autorizados habilitados), emitan en condiciones regulares y cuyos contenidos se ajusten a la normativa vigente, durante 2016 Enacom se abocó a dos tareas:

- **Plan Técnico de ordenamiento de frecuencias de radio**

Se reformularon planes técnicos de frecuencias y se realizaron monitoreos de ocupación de espectro en todas las provincias del país.

- **Regularización de Licencias de Radiodifusión**

El proceso de regularización de licencias abarca los siguientes estadios: adjudicación de licencias; habilitación definitiva de servicios licenciatarios; resolución de solicitudes de transferencia de licencias y de prórroga de licencias.

Los primeros seis meses de gestión de Enacom estuvieron enfocados a reactivar el otorgamiento de licencias y registros de nuevos servicios y dar curso a grandes cantidades de expedientes que se encontraban en trámite o, en muchos casos, demorados. Esta problemática se verificó en las solicitudes de cambios de titularidad, fusiones, absorciones, cambios societarios, nuevas licencias, entre otros.

Ordenar esta situación era ineludible para lograr abrir el mercado de las comunicaciones a nuevos interesados, otorgar más herramientas a los prestadores de servicios preexistentes y brindar mejores oportunidades para los usuarios.

## Proyecto Hertz: Sistema de Gestión del Espectro Radioeléctrico

El sistema Hertz, que administrará toda la información relativa al proceso de autorización para el uso del espectro radioeléctrico, permitiendo su explotación de forma ágil y dinámica, proveyendo información oportuna y confiable.

El sistema habilitará la solicitud de autorizaciones a través de la página web de Enacom, simplificando un proceso que actualmente se realiza de manera manual. Esto ofrecerá mayor transparencia, permitirá acceder de manera permanente e instantánea al estado de tramitación y reducir los costos, con el objetivo de brindar más y mejores servicios a los ciudadanos y trabajar para un Estado más eficiente.

El sistema Hertz centralizará información sobre las autorizaciones para el uso del espectro, asistiendo a los procesos y consultas relativas a: el estado de ocupación del espectro en un área o zona determinada, por banda/s de frecuencias y/o servicio/s; información necesaria para el control técnico de emisiones, para el proceso de planificación de frecuencias, para la facturación y cobro de cánones y tasas por uso del espectro, entre otras cosas.

# INTEGRACIÓN Y FEDERALISMO

## Atención a usuarios

En enero de 2016, la Dirección Nacional de Atención de Usuarios presentaba un retraso significativo en la tramitación de expedientes referidos a los reclamos de usuarios por inconvenientes con los servicios de telecomunicaciones. La situación denotaba una insuficiente resolución de las denuncias presentadas, algunas de las cuales databan del año 2001.

Para dar respuesta a esa situación, se revisaron los procesos internos del organismo con el propósito de agilizar la resolución de los trámites iniciados por reclamos de usuarios. Las medidas tomadas en este sentido fueron:

- **Instancia previa a la denuncia:** La iniciativa se origina en las múltiples charlas mantenidas con las licenciatarias en donde, a solicitud de estas últimas, se pidió la posibilidad de generar un vínculo más directo para dar solución a las denuncias de los usuarios en un plazo mucho menor al que hoy demanda una denuncia formal. Esto será posible gracias a una página web provista por el organismo, que permitirá resolver parte de los reclamos, sin necesitar iniciar una denuncia, y sin requerir que el Usuario se traslade a las Delegaciones de ENACOM posibilitando además intercambio de información entre un organismo regulador y las operadoras del mercado para la resolución de reclamos. Es así que dicha plataforma podrá ser utilizada para todo tipo de intercambios de información que se requiera con las operadoras, empresas y otros actores de las comunicaciones.
- **Unificación de los criterios de tratamiento y resolución de los reclamos a nivel nacional con el objetivo de optimizar los plazos y recursos.**
- **Fusión del Call Center de Enacom:** Se logró fusionar los dos call center que operaban en la ex ASFCA y la ex AFTIC. Además se cambiaron todos los audios del IVR y se redujo el horario de atención telefónica de 8 a 18hs., ya que en función de los indicadores resultaba improductivo mantenerlo hasta las 21hs. Por otra parte, se capacitó a los operadores con las nuevas líneas del FOMECA dando apoyo institucional a esta iniciativa y permitiendo brindar cualquier tipo de información relacionada a esta temática.
- **Reordenamiento interno:** Con el objetivo de acelerar el proceso de resolución de reclamos, se reestructuró el circuito desde el momento del ingreso del reclamo hasta la resolución de los recursos administrativos, con el propósito de automatizar gran parte de los escritos y optimizar los plazos de intervención de las distintas áreas del organismo.
- **Unificación de los Sistemas de Control y Gestión con el objetivo de generar estadísticas nacionales de los reclamos.**

- Imputaciones: Se determinó que las 28 delegaciones puedan iniciar procesos sancionatorios. Esto generó un cambio en la dinámica de trabajo el cual seguramente con el tiempo y a medida que se vaya afianzando el conocimiento generará una mejoría tanto en los tiempos como en la calidad del trabajo, redundando en una mejoría para el usuario.

## Ordenamiento de Delegaciones

En diciembre de 2015 existían 63 delegaciones provinciales, 34 de la ex AFSCA y 29 de la ex AFTIC. A partir de la creación de Enacom, y con el propósito de optimizar los recursos, se fusionaron e integraron varias de estas delegaciones que en la actualidad son 29 en total.

A partir de este proceso, fueron designados 29 delegados nuevos, se reorganizaron los puestos de trabajo, se hicieron capacitaciones, se realizó la evaluación de desempeño del 100% del personal y se generó un plan de carrera dentro de la Dirección de Usuarios.

Por otra parte, a través de las delegaciones se realizaron 259 inspecciones por la Dirección Nacional de Control y Fiscalización. A su vez, se firmaron 3 convenios de colaboración recíproca con las provincias y 28 con municipios.

## Indicadores Reclamos

Total atención telefónica a usuarios: **183.376**

Total denuncias ingresadas: **33.585**

Total denuncias cerradas: **48.349**

Total imputaciones: **8.174**

Total procesos sancionatorios resueltos: **6.000**

Proyectos elevados para sanción: **2.500**

Cierre por incumplimiento: **3.500**

# POLÍTICA INTERNACIONAL

## Construcción de vínculos bilaterales

### Memorándum de Entendimiento con FCC

Autoridades de la Argentina y los Estados Unidos concretaron su interés de trabajar en conjunto compartiendo experiencias y visiones sobre el sector de comunicaciones. A raíz de la firma del Memorándum se iniciaron mesas de trabajo para vincular a las áreas técnicas en el intercambio de mejores prácticas e identificar posibles mejoras en la normativa.

### Chile

#### IV Reunión de la Comisión Binacional de Comercio, Inversiones y Relaciones Económicas – Roaming Internacional - Internet y Servicios de Comunicación Audiovisual

Para mejorar la integración y la cooperación binacional, se acordó el trabajo conjunto entre los organismos reguladores de ambos países para avanzar en políticas de roaming internacional, comercio e inversiones que favorezcan la convergencia.

### Reino Unido

#### Reuniones de trabajo con OFCOM

Representantes del Directorio y autoridades de la Office of Communications (OFCOM) sentaron las bases de una cooperación para ambos organismos teniendo en cuenta los servicios regulados y las competencias de ambos reguladores, con el objetivo de identificar las prácticas exitosas en áreas de interés y las herramientas que permitan un mejor desarrollo de las comunicaciones en el país.

#### Scholas Occurrentes

Con el propósito de concientizar sobre los peligros del ciberacoso entre niños, niñas y jóvenes a través de las redes sociales, ENACOM y la organización Scholas Occurrentes firmaron un convenio marco de cooperación para fomentar un uso responsable de las TIC.

### Colombia

#### Memorándum de Entendimiento con la Comisión de Regulación de Comunicaciones CRC

El acuerdo buscó fomentar una relación de cooperación técnica internacional que apoye sus esfuerzos para hacer frente a los desafíos regulatorios actuales y futuros en ambos países, al igual que desarrollar relaciones de trabajo colegiadas entre los expertos que representan a ambas partes.

## Fortalecimiento de la participación en organismos internacionales

En el ámbito internacional, la Dirección a cargo gestionó, participó y llevó adelante diversas tareas y funciones, destacándose: la presentación y participación del Organismo en la Mesa Interministerial de Internet, se coordinó la participación y posición del Ministerio de Comunicaciones en reuniones bilaterales particularmente en los casos de Chile y Paraguay. Asimismo, se tramitaron numerosas solicitudes de coordinación para la instalación de estaciones radioeléctricas en zonas de fronteras.

Reuniones en las que participó Enacom:

### **Barcelona, España Febrero 2016**

#### **Congreso Mundial de Móviles**

Se debatió acerca del futuro de los mercados y las estrategias a seguir sobre la base de las tendencias y apuestas del sector para los próximos años.

### **Montevideo, Uruguay Abril 2016**

#### **XLIX Reunión Ordinaria del Subgrupo de Trabajo N° 1 “Comunicaciones” del Mercosur**

Se ejerció la Coordinación Nacional del Subgrupo y las CTs, en esta reunión donde se revisó y actualizó la Agenda del Subgrupo y se delineó el Plan de Trabajo para los próximos períodos.

### **Sharm el Sheikh, Egipto Mayo 2016**

#### **Simposio Mundial de Reguladores TIC**

Se participó junto a organismos reguladores y altos responsables políticos de gobiernos de diferentes países del mundo en donde se debatió sobre inclusión financiera digital, la vía reglamentaria hacia “internet de las cosas” y las comunicaciones Máquina a Máquina (Machine to Machine - M2M); nuevas plataformas digitales, privacidad, ciberseguridad, entre otros temas.

### **Brasilia, Brasil Junio 2016-12-07**

#### **Reunión del Grupo Regional para las Américas de la Comisión de Estudios 2 del UIT-T**

La República Argentina, a través de ENACOM, ejerce la presidencia de este Grupo de UIT y en el marco de la reunión se debatieron principalmente los temas relacionados con los trabajos e intereses de la región para la AMNT-16.

## **Bogotá, Colombia Junio 2016**

### **27° Reunión del Comité Consultivo Permanente II (CCP.II) CITEL**

Se avanzó en los trabajos llevados a cabo en materia de servicios de radiocomunicaciones, radiodifusión y servicios satelitales. Se delineó la estructura del Grupo de Trabajo de preparación de Conferencias Regionales y Mundiales de Radiocomunicaciones, así como el inicio en la elección de Coordinadores y Vice-coordinadores de Capítulos de dicho Grupo de Trabajo, y Relatores y Co-relatores de los puntos del Orden del Día por parte de la CITEL, en la cual Argentina postuló sus intenciones de llevar adelante algunas de las mencionadas relatorías.

## **Ginebra, Suiza Julio 2016**

### **7° Reunión del Comité de Examen de la UIT-T**

El ENACOM participó del Comité de Examen, el cual tuvo por objetivo realizar una revisión de la estructura y los métodos de trabajo del Sector de Normalización de la UIT. Dicho Comité informó regularmente su progreso al Grupo Asesor de Normalización de Telecomunicaciones (GANT) de la UIT-T, contribuyendo a la preparación del nuevo Plan Estratégico de la UIT-T. Las recomendaciones en el informe final del Comité de Examen se elevaron para ser discutidas en el marco de la Asamblea Mundial de Telecomunicaciones (AMNT-16).

## **Ginebra, Suiza Julio 2016**

### **5° Reunión del Grupo Asesor de Normalización de Telecomunicaciones (GANT) de la UIT-T**

La República Argentina participó del Grupo Asesor, encargado de examinar los métodos de trabajo del Sector Normalización de Telecomunicaciones (UIT-T) con el objetivo de optimizar los procedimientos para identificar los nuevos temas de estudio en materia de TICs, así como analizar la estructura de los Grupos de Estudio que se encargan de generar los estándares correspondientes, denominados Recomendaciones UIT-T.

## **Ginebra, Suiza Julio 2016**

### **PREMIO CMSI-UIT**

Argentina obtuvo el galardón en la categoría *“C1 – El papel de los gobiernos y todos los interesados en la promoción de las TIC para el desarrollo”* por su proyecto para *“Fomentar la integración de las universidades de la Argentina en las actividades de la UIT”*. El proyecto compitió con otros 21 proyectos de diversos países del mundo.

## **San José, Costa Rica Julio de 2016**

### **9° Foro de Gobernanza de Internet – América Latina y el Caribe**

ENACOM formó parte de la Delegación Argentina que representó al Gobierno en esta reunión latinoamericana sobre temas de Gobernanza de Internet.

## **Cancún, México 2016**

### **4° Congreso Latinoamericano de Telecomunicaciones**

Nuestro país estuvo presente en el principal evento regional sobre políticas públicas TIC del que participan altos representantes gubernamentales y líderes del ecosistema digital.

La ciudad mexicana también fue sede de la Cumbre Ministerial sobre Economía Digital de la OECD y de la Cumbre BERIC-REGULATEL, que reúne a los entes reguladores de Europa y América Latina.

## **Hammamet, Túnez Octubre 2016**

### **Asamblea Mundial de Normalización de las Telecomunicaciones (AMNT-16) de la UIT**

Nuestro país logró asumir posiciones de liderazgo en las Comisiones de Estudio a efectos de trabajar en la estandarización de las telecomunicaciones/TIC a nivel mundial. Al respecto, Argentina obtuvo una presidencia y 8 vicepresidencias, 4 de las cuales corresponden a personal del ENACOM.

Entre los temas más destacados se puede citar a la modificación de la Resolución 2 *Responsabilidad y mandato de las Comisiones de Estudio del Sector de Normalización de las Telecomunicaciones de la UIT* en las que se destacan las cuestiones relacionadas con los servicios Over The Top (OTT).

Asimismo, se generaron nuevas Resoluciones sobre: la normalización de Internet de las Cosas (IoT) y las Ciudades y Comunidades Inteligentes (C+CI), estudios sobre la protección del usuario de los servicios de TIC, el desarrollo del Open Source en la UIT-T, la lucha contra el robo de dispositivos móviles de telecomunicaciones, la itinerancia móvil internacional y la interconexión de redes 4G y redes futuras, entre otros temas.

## **Santiago, Chile noviembre 2016**

### **XIX Plenario del Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de las Telecomunicaciones – REGULATEL**

ENACOM fue ratificado como Miembro del Comité Ejecutivo, para el próximo año.

Por otra parte se firmó el Acta de Adhesión de ENACOM como miembro pleno de REGULATEL como de continuadora de las funciones asumidas por la AFTIC.

## **Punta Cana, República Dominicana Noviembre 2016**

### **28° Reunión del Comité Consultivo Permanente II (CCP.II) CITEL**

El ENACOM participó activamente en el desarrollo de los trabajos del CCP.II, los cuales se enfocaron principalmente en las tareas del Grupo de Trabajo de preparación de Conferencias Regionales y Mundiales de Radiocomunicaciones y del Grupo de Trabajo Servicio de Radiocomunicaciones fijos y móviles Terrestres. En el ámbito del Grupo de Conferencias se han comenzado a delinear los documentos de Vista Preliminares de algunas administraciones respecto de los diferentes puntos del Orden del Día de la próxima CMR a desarrollarse en el 2019, así como los Relatores y Co-relatores de dichos puntos del Orden del Día por parte de CITEL, mientras que el Grupo de Trabajo de Servicios de Radiocomunicaciones discutió principalmente la canalización en forma armonizada de algunas de las nuevas bandas de frecuencias para Sistemas IMT, identificadas en la última CMR (2015), como por ejemplo la Banda L y la correspondiente a la Banda C.

## **Guadalajara, México, diciembre 2016**

### **Foro de Gobernanza de Internet**

ENACOM formó parte de la Delegación Argentina que representó al Gobierno en esta reunión organizada por Naciones Unidas, cuya edición 2016 lleva el lema "Habilitando un crecimiento inclusivo y sostenible".

## **Washington, Estados Unidos, abril 2016**

CIDH Audiencia sobre el Derecho a la libertad de expresión y cambios a la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual en Argentina. O.E.A.

## **San Pablo, Brasil, agosto 2016**

### **SET EXPO 2016**

Participación argentina en el congreso que reúne a los principales fabricantes del mercado, especialistas y académicos del sector del broadcast a nivel mundial. Durante el encuentro se conmemoraron los diez años de la adopción de la norma de televisión digital ISDB-T.

## **Santiago, Chile, octubre 2016**

### **Plataforma de Reguladores del Sector Audiovisual de Iberoamérica**

Primera participación de ENACOM en la PRAI (Plataforma de Reguladores del Sector Audiovisual de Iberoamérica). La Asamblea de la PRAI es la reunión más importante en materia audiovisual y nuestro Organismo asumió la membresía por la República Argentina. Este es un Organismo, aún en etapa de formación, que podría constituirse en el ámbito de discusión más importante para los temas relacionados con los servicios audiovisuales en la región.

# ACCIONES CONJUNTAS

## Comisión Redactora de la Nueva Ley de Comunicaciones

Se creó, desde la web de Enacom, un micrositio para contener toda la información vinculada con la redacción de la nueva ley y se trabajó conjuntamente con el Ministerio de Comunicaciones en la organización de las distintas jornadas participativas con entidades y organismos de los diferentes sectores de la comunicación.

La Ley de Comunicaciones tiene como objetivo ampliar el derecho a comunicaciones de calidad que favorezcan la convergencia para todos los argentinos. La legislación responde a la necesidad de ampliar el derecho a una mejor comunicación entre los argentinos y hacia el mundo. En este marco de debate, se realizó la campaña “Sumá tu aporte” donde los ciudadanos pudieron dejar su contribución a la nueva ley. Enacom, en este sentido, realizó una cobertura permanente de las reuniones participativas, de los debates académicos y de los encuentros internacionales organizados por la Comisión Redactora de la nueva ley. Ésta será la encargada de redactar el anteproyecto que unificará las leyes de Servicios de Comunicación Audiovisual y de Telecomunicaciones.

## Consejo Federal de Comunicaciones (COFECO)

El Consejo estará conformado por al menos un representante de cada una de las provincias, del Consejo Interuniversitario, de los medios públicos, sindicatos, pueblos originarios, de los prestadores del sector privado (con y sin fines de lucro), y de las asociaciones de usuarios y consumidores.

El COFECO será una herramienta para garantizar el acceso federal a las comunicaciones, reducir la brecha digital y trabajar permanentemente en el desarrollo y la mejora del sector. Su formación amplia y heterogénea buscará incluir las diferentes perspectivas y contemplar de manera justa las necesidades de todos los actores del sector. Tendrá como función colaborar con la regulación del sector de las comunicaciones a través del diseño y aplicación de las políticas públicas respecto a radiodifusión, telecomunicaciones y tecnologías digitales. Además, deberá asesorar al organismo de control cuando éste lo considere necesario y podrá proponer pautas y condiciones para reglamentación y desarrollo de las comunicaciones.

También realizará un informe anual sobre el estado de cumplimiento de la Ley de Comunicaciones y del desarrollo del sector para presentárselo a la Comisión Bicameral de Promoción y Seguimiento de la Comunicación Audiovisual, las Tecnologías de las Telecomunicaciones y la Digitalización. A través del COFECO podemos tener un diagnóstico claro de las dificultades y necesidades de quienes conforman este sector, para realizar un desarrollo del mismo de manera integral, inclusiva, justa y federal.

# MERCADO DE LAS TIC Y LOS SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL

A partir de las medidas tomadas por el Estado Nacional se favoreció el desarrollo de un mercado más amplio, competitivo y moderno. Las decisiones políticas dieron previsibilidad a empresarios y usuarios, y eso se traduce en un crecimiento del acceso a las tecnologías, generando nuevas oportunidades de desarrollo en condiciones de mayor igualdad.

## Telefonía Fija

Esta tecnología se encuentra en retroceso alrededor del mundo, producto del desarrollo de otros servicios más sofisticados.

- **Cantidad de líneas:**

**2015:** 9,94 millones

**2016:** 9,88 millones

**Variación interanual:** -0,54%

- **Penetración:**

**2015:** 23,04%

**2016:** 22,92%

El precio de este servicio no se vio alterado durante 2016 y se mantuvo al mismo nivel que en los años anteriores.

- **ARPU Mensual (promedio de ingresos por usuario)**

**2015:** \$ 118,51

**2016:** \$ 118,84

De todas maneras permanece con una alta penetración en la sociedad argentina y por ello requiere inversión por parte de las prestadoras. En el 2016 la inversión promedio aumentó en un 13,66%.

- **Inversión (promedio por línea)**

**2015:** \$714,57

**2016:** \$812,22

**Variación interanual:** 13,66%

## Telefonía móvil

El servicio de telefonía móvil es el más utilizado en la argentina y en el mundo. En nuestro país hay 1,42 líneas por habitante.

- **Cantidad de líneas:**

**2015:** 61,83 millones

**2016:** 62,08 millones

**Variación interanual:** 0,40%

- **Penetración:**

**2015:** 141,85%

**2016:** 142,41%

El 87,80% de las líneas corresponden a servicios prepagos, mientras que solo el 12,19% de las líneas son contratadas con la modalidad pos pago.

- **Accesos prepagos:** 54,51 millones

- **Accesos pos pagos:** 7,57 millones

Entre el año 2015 y el 2016 hubo un aumento de 18,93 % en el promedio de ingresos por usuarios de las compañías prestadoras de servicio.

- **ARPU Mensual (promedio de ingresos por usuario)**

**2015:** \$ 115,84

**2016:** \$ 137,77

Una tecnología en expansión requiere del compromiso y la inversión del sector privado para brindar cada vez un servicio con mayor cobertura y mejor calidad.

- **Inversión (promedio por línea)**

**2016:** \$245,45 (X 62,08 millones)

La mayor parte de esta inversión se vio destinada al despliegue de radiobases para la prestación del servicio de 4G, la más novedosa tecnología de transmisión de datos móviles. Durante 2016 se duplicó el número de radiobases, generando una mejora exponencial en el funcionamiento de esta nueva red.

- **4G – Despliegue**

**2015:** 5008 radiobases

**2016:** 10672 radiobases

**Variación interanual:** 113,09%

Además, se continuó con la Portabilidad Numérica, favoreciendo la competencia entre los prestadores y permitiendo al usuario elegir la empresa y el plan que más se adapte a sus necesidades, conservando su número telefónico. Al finalizar el año la Portabilidad Numérica llegó al valor histórico acumulado de 4.490.319 portaciones, con un crecimiento anual record.

- **Portaciones**

**2016:** 1.788.237

**Promedio mensual 2016:** 149.019

**Promedio mensual histórico:** 77.419

**Variación interanual:** 66,17%

Por otra parte, desde Enacom se realizaron **148.149** mediciones de telefonía móvil para comprobar la calidad y cobertura del servicio, estableciendo los mecanismos de control necesarios para que los usuarios puedan acceder a un servicio de mejor calidad.

## Internet

El servicio de internet permite que las personas se comuniquen entre sí promoviendo el desarrollo de las sociedades. Con la evolución de las tecnologías esta herramienta resulta esencial para propiciar la igualdad, quien no accede a internet se encuentra en una situación desfavorable respecto de quien accede al servicio.

- **Accesos:**

**2015:** 6,75 millones

**2016:** 7,11 millones

**Variación interanual:** 5,35%

- **Penetración:**

**2015:** 15,64%

**2016:** 16,31%

**Velocidad promedio:** 1 Mbps a 6 Mbps

Durante el año 2016 crecieron la cantidad de accesos a internet en la Argentina y continuó creciendo la cantidad de conexiones de banda ancha (Alta velocidad) por sobre las de banda angosta (Dial up). A partir de la inversión de las empresas privadas y ARSAT se está llevando banda ancha a cada rincón del país.

- **Banda ancha vs. Banda angosta**

**2015:** 6,71 millones/ 30.365

**2016:** 7,07 millones/ 32.475

Además, desde Enacom se entregaron **306** Licencias de Servicios de Valor Agregado (RESTIC), lo que significará una mayor cantidad de proveedores de este servicio, promoviendo la competencia en el mercado y favoreciendo a los usuarios quienes podrán acceder a una mayor oferta y de mejor calidad.

## Radiodifusión por suscripción

### TV por suscripción

La televisión por suscripción es el servicio de comunicación audiovisual de mayor penetración en nuestro país.

- **Accesos:**

**2015:** 6,50 millones

**2016:** 6,59 millones

**Variación interanual:** 1,38%

La penetración de este servicio subió 0,5% en 2016 y volvió a crecer después de dos años de estancamiento.

- **Penetración:**

**2015:** 15,07%

**2016:** 15,12% (\*)

**(\*) Creció la penetración después de 2 años de estancamiento.**

### **Servicio de televisión por suscripción satelital**

Con el servicio satelital se completa el mercado de la radiodifusión por suscripción.

- **Accesos:**

**2015:** 2,54 millones

**2016:** 2,64 millones

**Variación interanual:** 3,93%

- **Penetración:**

**2015:** 5,88%

**2016:** 6,06%

## Mercado audiovisual

El mercado audiovisual experimentó un crecimiento en sus ingresos del **12,5%** con respecto a 2015.

La composición del mercado permanece en el mismo orden, siendo la Televisión abierta (**64,89%**) quien produce la mayor cantidad de ingresos, seguida por las Radios (**17,69%**), las Señales (**15,54%**) y por último los medios de baja potencia (**1,92%**).

Asimismo, la composición de estos ingresos se mantiene similar a los años previos, aunque comienza a notarse una mayor diversificación en los porcentajes, disminuyendo la Publicidad (**83,71 %**), a medida que aumentan los Programas (**5,15%**), Otros ingresos (**4,35%**), las Señales (**4,16%**) y los Abonos (**2,61%**). Mientras tanto, los ingresos por Contenidos (**0,02%**) permanecen idénticos.

Asimismo, desde Enacom se adjudicaron **166** nuevas licencias de radio FM/AM, **64** autorizaciones de radio y **198** habilitaciones de radio, promoviendo la libertad de expresión, la pluralidad de voces y el mayor crecimiento de este mercado.

## Decreto 1340/2016

Publicado el 30/12/2016, el decreto establece las pautas para la implementación de las normas básicas para alcanzar un mayor grado de convergencia de redes y servicios en condiciones de competencia, promover el despliegue de redes de próxima generación y la penetración del acceso a internet de banda ancha en todo el territorio nacional.

Reconfigura un mercado convergente favoreciendo a los usuarios que podrán acceder a todos los servicios con mayor oferta y mejor calidad.