

Secretaría de Comunicaciones

Resolución 45/2012 (Boletín Oficial N° 32.409, 01/06/12)

Establécese la tasación del tiempo de aire utilizado en las llamadas efectuadas por usuarios de telefonía móvil.

Bs. As., 31/5/2012

VISTO el Expediente N° 4890/2002 (COPIA) del Registro de la COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES, organismo descentralizado de la SECRETARIA DE COMUNICACIONES dependiente del MINISTERIO PLANIFICACION FEDERAL, INVERSION PUBLICA Y SERVICIOS, y

CONSIDERANDO:

Que en virtud de lo dispuesto por el artículo 42 de la CONSTITUCION NACIONAL, es obligación del Gobierno Nacional velar por la defensa de los intereses del consumidor, así como generar las condiciones necesarias para garantizar la libertad de elección en la relación del consumo.

Que en cumplimiento de la manda constitucional, la SECRETARIA DE COMUNICACIONES, entonces dependiente de la PRESIDENCIA DE LA NACION, dictó la Resolución N° 490 de fecha 14 de abril de 1997, que aprobó el Reglamento General de Clientes de los Servicios de Comunicaciones Móviles.

Que a fin de garantizar el respeto de los clientes de los servicios de telecomunicaciones móviles, la citada Resolución, en el Título VI del Anexo I, determina las obligaciones de los prestadores de telefonía móvil respecto a las condiciones de los precios y a la facturación.

Que, en tal sentido, el artículo 34 de la norma en análisis dispone que “Los precios, cargos de activación y prestaciones adicionales correspondientes a los servicios incluidos en el presente Reglamento serán libres y de exclusiva responsabilidad del prestador. La Autoridad Regulatoria podrá, por razones de interés público debidamente justificadas, establecer excepcionalmente algún tipo de restricción o disponer alguna autorización previa”.

Que el artículo 35 del mismo Título establece que: “Los precios establecidos por el prestador deberán ser razonables y no discriminatorios dentro de cada una de las diferentes categorías de abonos y condiciones comerciales, debiendo éste comunicar a la Autoridad de Aplicación, según correspondiere, sus montos y alcances”.

Que, a su vez, el artículo 41 de la norma en trato determina que el prestador debe brindar, tanto a sus clientes como a la Autoridad de Aplicación, una información adecuada y veraz respecto a los servicios que presta, y las alternativas, componentes y precios de los mismos.

Que, por otra parte, la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240 modificada por su similar N° 26.361, en su Capítulo II, artículo 4º, establece que: “El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo

relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización”.

Que teniendo en consideración que los contratos celebrados por los prestadores de servicio móviles con sus clientes, además de ser de adhesión, tienen carácter bilateral y oneroso, obligándose las partes recíprocamente a dar cumplimiento de sus obligaciones, aquéllos pueden exigir el pago de los servicios que efectivamente hayan prestado.

Que la SECRETARIA DE COMUNICACIONES, respecto de otros servicios, ha dictado normas relativas a las modalidades de pago y al momento a partir del cual se efectúa la tasación del tiempo de aire.

Que como antecedente cabe mencionar la Resolución N° 344 de la SECRETARIA DE COMUNICACIONES de fecha 9 de abril de 1997, que en su artículo 4° establece que “la tasación del tiempo de aire utilizado se efectuara desde el momento que el abonado llamado contesta”.

Que para el análisis de la cuestión han tomado intervención las áreas técnicas de la COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES, organismo descentralizado de la SECRETARIA DE COMUNICACIONES dependiente del MINISTERIO PLANIFICACION FEDERAL, INVERSION PUBLICA Y SERVICIOS, como así también se ha dado intervención a las diversas prestadoras de servicios móviles.

Que, en virtud de ello, TELEFONICA COMUNICACIONES PERSONALES SOCIEDAD ANONIMA, actualmente denominada TELEFONICA MOVILES ARGENTINA SOCIEDAD ANONIMA, informó que en el caso que el abonado no respondiera, facturaba el tiempo en el aire cuando la señal de llamada supera los TREINTA (30) segundos y hasta que se cortara la comunicación; y en el supuesto que diera señal de ocupado, “o si el abonado se encuentra fuera del área de cobertura” o “tienen el equipo apagado” o “el cliente no se encuentra habilitado para el servicio memofácil”, no facturaba el aludido concepto.

Que la empresa NEXTEL COMMUNICATIONS ARGENTINA SOCIEDAD ANONIMA, actualmente denominada NEXTEL COMMUNICATIONS ARGENTINA SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA, por su parte, señaló que no se cobra “tiempo de aire”, en el caso que “A” llama a “B” y éste está ocupado, no contesta, o está “fuera del área de cobertura”; por otra parte, sí factura en los casos que atiende la casilla o el fax, el tiempo desde que se presionó la tecla “send”.

Que respecto del tema que nos ocupa, COMPAÑIA DE TELEFONOS DEL INTERIOR SOCIEDAD ANONIMA, actualmente denominada AMX ARGENTINA SOCIEDAD ANONIMA, señaló que la compañía factura “tiempo en el aire” superado determinado lapso en razón de la concreción de la comunicación (se haya completado la misma o no), ya que lleva asociada la utilización de recurso de la red (canales de aire, facilidades de conmutación, ruteo, etcétera).

Que a partir de lo expuesto resulta necesario reglamentar el momento a partir del cual comienza la tasación de las originadas en usuarios de servicios móviles.

Que la Gerencia de Ingeniería de la COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES, en el informe realizado en el TRECNCDENEU N° 33/00, refirió a la Recomendación UIT-TD.150, relativa a los Principios Generales de Tarifación, en la cual se define el procedimiento para determinar la duración de conferencia como "...el intervalo de tiempo que transcurre entre el momento en que se detecta la condición de respuesta (señal de respuesta hacia atrás) en el punto en que se efectúa el registro de la duración de conferencia y el momento en que se detecta en ese mismo punto la condición de fin (señal de fin hacia delante)".

Que respecto de esta definición, señaló que concuerda con las indicadas para el mismo tema en las Recomendaciones E.230 "Duración Tasable de las Comunicaciones" y E.260 "Problemas Técnicos fundamentales Relativos a la Medición y Registro de la Duración de las Conferencias".

Que, asimismo, dicha Gerencia destacó que la condición de respuesta se detecta al identificarse la señal de respuesta transmitida, cuando contesta el abonado llamado y la condición de fin se detecta al identificarse la señal producida por la liberación de la conexión por el abonado llamante.

Que también expresó que estas recomendaciones, no obstante tener alcance internacional, podrían ser aplicadas para las comunicaciones móviles a nivel nacional y, en tal supuesto, a los efectos de tasación, no se deberían tener en cuenta intervalos de tiempo adicionales que involucren ocupación de órganos de la red.

Que respecto de ello, la misma Gerencia consideró que tal sería el caso del período que transcurre entre la activación del "send" y el efectivo comienzo de la comunicación que se materializa al recibir la señal de respuesta "abonado llamado contesta".

Que en este estado de situación se solicitó la intervención de las Autoridades de Aplicación de distintos países, entre ellos, de la REPUBLICA DEL PARAGUAY (CONATEL), de la REPUBLICA ORIENTAL DEL URUGUAY (URSEC) de los ESTADOS UNIDOS MEXICANOS (COFETEL) y a la FEDERAL COMMUNICATIONS COMMISSION de los ESTADOS UNIDOS DE AMERICA, requiriendo información sobre el tema en trato.

Que, en la mayoría de los casos, se señaló que se factura al usuario el tiempo de aire desde la presión de la tecla "send" hasta el final de la comunicación "end", siempre y cuando la misma se haya llevado a cabo, existiendo algunas variantes en el cobro de interconexión.

Que, por otra parte, resulta conveniente traer a colación algunas recomendaciones emitidas por la UNION INTERNACIONAL DE TELECOMUNICACIONES vinculadas con la temática en trato.

Que en tal sentido, la Recomendación UIT-T D.93, titulada "La tarifación y la contabilidad en el servicio telefónico móvil terrestre internacional prestado a través de sistemas radioeléctricos celulares" determina un principio básico de tasación: "La estructura y el nivel de las tasas en cualquier país son un asunto nacional".

Que si bien el Apartado 2.2.3.2 de la recomendación mencionada detalla los componentes de uso de la red correspondiente a la Red Terrestre Pública Nacional que no pueden ser obviados, nada estipula respecto de cuándo comienza la tasación.

Que, asimismo, se observa la inexistencia de una definición de “establecimiento de llamada” especialmente en relación con servicios móviles nacionales, dado que las recomendaciones se desarrollan principalmente para los servicios internacionales de comunicaciones.

Que por su parte, el artículo 85 de las Instrucciones para Servicio telefónico Internacional (Ginebra 1993) establece que “En el caso de la solicitud de una llamada de teléfono a teléfono se establece la llamada cuando se interconectan los dos teléfonos”, concepto receptado por el artículo 10.2 de la Recomendación UIT-T D.100 “Tasación de las conferencias Internacionales en explotación Manual o Semiautomática”, 1972, Ginebra, modificada en Melbourne, 1988.

Que, por su parte, para el caso de las conferencias de persona a persona, el mencionado marco normativo establece que la duración de una conferencia se dará por iniciada cuando la persona llamada se conecta con la persona llamante (Artículo 10.3, Recomendación UIT-T D. 100).

Que, atento el tiempo transcurrido desde el último informe de las mencionadas Autoridades, la Gerencia de Relaciones Internacionales e Institucionales de la COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES efectuó nuevas consultas a los Organismos de Control y Autoridades de Aplicación de los países anteriormente consultados.

Que respecto de los datos obtenidos mediante dicha consulta, el Area Económico Financiera de la Gerencia de Control de la COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES destacó, entre otras consideraciones, que los Organismos que han brindado sus respuesta, en términos generales, han coincidido en manifestar que la tasación de las comunicaciones se realiza a partir del momento que el abonado llamado emite señal de respuesta, es decir, que atiende la llamada, cobrándose cargos únicamente por comunicaciones establecidas ya sea con el abonado llamado, o un medio electrónico de respuesta (contestador); con excepción de la FEDERAL COMMUNICATIONS COMMISSION quien informó que no interviene regulatoriamente en los acuerdos de tarifación celebrados entre los usuarios y sus prestadores.

Que, asimismo, y a efectos de complementar su análisis, el área mencionada se refirió a los convenios Calling Party Pay celebrados entre AMX ARGENTINA SOCIEDAD ANONIMA y NSS ARGENTINA SOCIEDAD ANONIMA y de TELEFONICA MOVILES ARGENTINA SOCIEDAD ANONIMA con TELEFONICA ARGENTINA SOCIEDAD ANONIMA que en su oportunidad fueran presentados en la COMISION NACIONAL COMUNICACIONES, destacando que en los mismos se determina que la duración de la terminación de llamadas en red de destino se mide a partir de la emisión de las señales de línea “B contesta”.

Que, en su oportunidad, al efectuar el análisis de la Resolución N° 903 de fecha 30 de diciembre de 1987 de la SECRETARIA DE COMUNICACIONES del ex MINISTERIO DE OBRAS Y SERVICIOS PUBLICOS y el Decreto N° 1461 de fecha 8 de julio de 1993, el Area Económico Financiera de la COMISION NACIONAL DE

COMUNICACIONES estimó que para que proceda la facturación del ente prestador la comunicación debió existir como tal, interpretando, en ese sentido, que el tiempo a facturar es el que le corresponde a la acción y efecto de comunicar.

Que, por otra parte, cabe destacar que el inciso a) del artículo 58 del Pliego de Bases y Condiciones para el Concurso Público de la explotación comercial del SERVICIO DE RADIOCOMUNICACIONES MOVIL CELULAR aprobado por el artículo 1º de la Resolución Nº 903/87 de la SECRETARIA DE COMUNICACIONES, hace referencia a la comunicación abonado fijo-abonado móvil, describiendo el respectivo procedimiento de tasación.

Que sobre esta situación en particular, y en lo que aquí interesa, cabe destacar que la ya mencionada Resolución Nº 344/97 de la SECRETARIA DE COMUNICACIONES, dictada a los efectos de hacer efectiva la modalidad abonado llamante paga en las llamadas fijo-móvil, estableció que la tasación del tiempo del aire se efectuará desde el momento que el abonado llamado contesta (Artículo 4º).

Que la Gerencia de Control de la COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES mediante TRICNCADP Nº 200 de fecha 23 de julio de 2002 elevó a consideración del Interventor de dicho Organismo un informe en el cual, luego de realizar un análisis exhaustivo de los elementos de red involucrados en las distintas redes de comunicaciones expresó —entre otros aspectos— que los recursos utilizados para el establecimiento de una comunicación en redes de telefonía fija nunca fueron facturados, mencionando además que tampoco se facturan los recursos de red utilizados en redes de telefonía móvil durante los intentos de llamada en que el teléfono móvil da ocupado, está apagado o fuera del área de cobertura. De tal modo entendió que desde este punto de vista no pareciera existir una razón en virtud de la cual cuando una llamada se origine en un móvil deba tasarse y facturarse el tiempo de aire utilizado previo al establecimiento de una comunicación.

Que, sobre la base de ello, concluyó que existen argumentos válidos para dictar un acto resolutorio en el cual se establezca un criterio idéntico al dispuesto en el artículo 4º de la Resolución Nº 344/97 de la SECRETARIA DE COMUNICACIONES, para las llamadas originadas en móviles.

Que, en similar orden de ideas, el Area Económico Financiera de la COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES, a través del Informe Nº 567 de fecha 20 de noviembre de 2003, consideró que "...no resultan razonables los fundamentos utilizados por las Licenciatarias en los que amparan su decisión de facturar el servicio de telefonía celular desde que se presione la tecla SEND, por cuanto no sería a partir de ese momento en que se hace efectiva la prestación del servicio, sino cuando se establece la comunicación iniciada por el abonado llamante, con destino en el abonado B".

Que de ello se concluye que, a los efectos de la tasación de las llamadas originadas en usuarios de servicios móviles, no resulta razonable tener en cuenta intervalos de tiempo adicionales que involucren ocupación de órganos de la red, cual sería el caso del período que transcurre entre la activación del send y el efectivo comienzo de la comunicación materializado al recibir la señal de respuesta "abonado llamado contesta".

Que también resulta conveniente recordar que el décimo quinto considerando de la Resolución N° 263/97 de la SECRETARIA DE COMUNICACIONES, por la que se implementan las modalidades “abonado que recibe paga - MPP” y “abonado llamante paga - CPP”, establece expresamente que “...quien origina la llamada deberá pagar únicamente el precio correspondiente a la comunicación establecida con la red de destino en el número nacional, debiendo el titular del servicio afrontar el pago de los servicios adicionales...”.

Que en el artículo 2º del acto mencionado en el considerando precedente se establece que “...el pago de la ‘terminación de la llamada en la red de destino’ comprende los consumos correspondientes a la comunicación establecida con la red de destino en el número nacional marcado...”.

Que de esta manera, la citada Resolución claramente indica que existe consumo, y por tanto un deber de pago, cuando efectivamente se ha establecido la comunicación.

Que en razón de los presupuestos señalados en los anteriores considerandos, las comunicaciones originadas desde teléfonos móviles deberán facturarse desde que el abonado llamado contesta directamente o por medio de una casilla de mensaje y hasta el momento en que finaliza la comunicación.

Que respecto a la comunicación concretada en una casilla de mensajes, la Recomendación UIT-T E.232 “Tasación de las comunicaciones de un teléfono conectado al Servicio de Abonados Ausentes o a un Aparato que responda en lugar del abonado durante su ausencia” indica que cuando un abonado dispone de un servicio o de un dispositivo que le permite responder cuando está ausente, tal servicio o dispositivo “equivaldrá, por deseo expreso del usuario, a una persona que conteste en su lugar” y que “por consiguiente, la comunicación se establecerá y tasaré normalmente”.

Que, por ello, en tales casos, las llamadas deben facturarse, pues en definitiva se hace el ofrecimiento del servicio de dejar el mensaje siendo la instalación de la casilla de mensaje una decisión discrecional, no resultando violatorio del marco normativo vigente.

Que la decisión a adoptar tiene como finalidad salvaguardar los derechos de los usuarios y consumidores, previstos en el Decreto N° 764 de fecha 3 de septiembre de 2000 y en la Ley N° 24.240 y sus modificatorias.

Que han intervenido las Gerencias de Ingeniería, de Jurídicos y Normas Regulatorias y de Control de la COMISION NACIONAL COMUNICACIONES.

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° 764 de fecha 3 de septiembre de 2000 y el Decreto N° 1142 de fecha 26 de noviembre de 2003.

Por ello,

EL SECRETARIO
DE COMUNICACIONES
RESUELVE:

Artículo 1º — Establécese que el tiempo de tasación de las llamadas originadas en usuarios de servicios móviles comenzará desde el momento que el abonado llamado contesta directamente o por medio de una casilla de mensajes, hasta el momento en que finaliza la comunicación.

Art. 2º — Las comunicaciones que no sean contestadas por el abonado llamado, directamente o por medio de una casilla de mensajes, no podrán ser facturadas ni cobradas bajo ningún concepto.

Art. 3º — Las Licenciatarias prestadoras de servicios móviles deberán implementar las medidas pertinentes a los fines de dar cumplimiento efectivo a lo dispuesto en los artículos 1º y 2º de la presente Resolución dentro de los TREINTA (30) días de su publicación.

Art. 4º — Comuníquese, publíquese, dése a la Dirección Nacional del Registro Oficial y archívese. — Carlos L. Salas.

(Boletín Oficial Nº 32.410, 04/06/12)

FE DE ERRATAS — Resolución 45/2012

En la edición del día 1 de junio de 2012, en la que se publicó la citada norma, en su artículo 3º se deslizó el siguiente error de imprenta:

Donde Dice: ...dentro de los TREINTA (30) días de su publicación.

Debe Decir: ...dentro de los NOVENTA (90) días de su publicación.

Texto digitalizado y revisado, de acuerdo al original del Boletín Oficial, por el personal del Centro de Información Técnica de la Comisión Nacional de Comunicaciones.