



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
2020 - Año del General Manuel Belgrano

Resolución

Número:

Referencia: EX-2020-24080974-APN-DNDCRYIS#ENACOM.

VISTO el EX-2020-24080974-APN-DNDCRYIS#ENACOM del Registro del ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES, los Decretos de Necesidad y Urgencia Nros. 267 de fecha 29 de diciembre de 2015, 260 de fecha 12 de marzo de 2020, 287 de fecha 17 de marzo de 2020, 297 de fecha 19 de marzo de 2020, 325 de fecha 31 de marzo de 2020 y 355 de fecha 11 de abril de 2020, la Resolución N° 303 de este ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES de fecha 22 de marzo de 2020 y su modificatoria N° 328 de fecha 5 de abril de 2020, y

CONSIDERANDO:

Que por Decreto N° 267/2015 se creó el ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES (ENACOM), Organismo autárquico y descentralizado, como Autoridad de Aplicación de las leyes N° 27.078 y N° 26.522, sus normas modificatorias y reglamentarias.

Que mediante el Decreto de Necesidad y Urgencia (DNU) N° 260/2020 se amplió, por el plazo de UN (1) año, la emergencia pública en materia sanitaria establecida por la Ley N° 27.541, en virtud de la pandemia declarada por la ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (OMS) en relación con el Coronavirus COVID-19.

Que por DNU N° 287/2020, se sustituyó el artículo 10 de la norma citada en el párrafo precedente, previendo, entre otras cuestiones, que el Jefe de Gabinete de Ministros coordinará con las distintas jurisdicciones y organismos del Sector Público Nacional, la implementación de las acciones y políticas para el adecuado cumplimiento de las recomendaciones que disponga la autoridad sanitaria nacional, en el marco de la emergencia y de la situación epidemiológica.

Que a través del DNU N° 297/2020 se estableció una medida de aislamiento social, preventivo y obligatorio, desde el día 20 hasta el día 31 de marzo de 2020, con el fin de proteger la salud pública.

Que por el artículo 6° del citado Decreto N° 297/2020 se exceptuó del cumplimiento del “aislamiento social, preventivo y obligatorio” y de la prohibición de circular a las personas afectadas a actividades y servicios declarados esenciales en la emergencia; estableciéndose que los desplazamientos de las personas habilitadas deben

limitarse al estricto cumplimiento de dichas actividades y servicios.

Que precisamente entre las excepciones previstas en el citado artículo 6° se encuentran "*el personal que se desempeña en los servicios de comunicaciones audiovisuales, radiales y gráficas*" (inciso 9), las "*actividades de telecomunicaciones, internet fija y móvil y servicios digitales*" (inciso 14) y "*los servicios postales y de distribución de paquetería*" (inciso 21).

Que por medio de las Decisiones Administrativas Nros. 429/2020, 450/2020, 467/2020, 468/2020, y 490/2020, fue ampliado el listado de actividades y/o servicios declarados esenciales en la emergencia, en los términos previstos en el Decreto N° 297/2020.

Que por Resolución N° 303/2020 de este ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES, se estableció, respecto de las empresas de telecomunicaciones, mientras dure el "*aislamiento, social, preventivo y obligatorio*", la dispensa en el cumplimiento de sus deberes legales, reglamentarios y contractuales en cuanto a la prestación efectiva de los servicios frente a clientes y usuarios, para los casos que tales deberes impliquen desatender las recomendaciones específicas para los trabajadores del sector de telecomunicaciones dispuestas por la Disposición de Gerencia General de la SUPERINTENDENCIA DE RIESGOS DEL TRABAJO N° 3/2020 (Conforme Artículo 1°).

Que asimismo, en el Artículo 2° de la citada resolución, se estableció respecto a las empresas licenciatarias de servicios de Tecnología de la Información y las Comunicaciones (TIC), la suspensión en forma completa de la atención al público, debiendo proceder, consecuentemente, al cierre de la totalidad de las Oficinas Comerciales mientras dure el "*aislamiento, social, preventivo y obligatorio*", debiendo implementar un sistema electrónico de atención comercial y de reclamos de emergencia; como así también la dispensa del cumplimiento de sus deberes legales, reglamentarios y contractuales en cuanto a la prestación efectiva de los servicios frente a clientes y usuarios para los casos en que el trámite requiera la presencia física de estos.

Que en ese contexto, este ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES, dictó la Resolución N° 328/2020, por la cual dispuso exceptuar de las previsiones del artículo 2° de la Resolución ENACOM N° 303/2020, a las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) y/o Cooperativas licenciatarias TIC, que presten servicios en localidades de menos de OCHENTA MIL (80.000) habitantes, respecto de la suspensión en forma completa de la atención al público, pudiendo proceder, mediante la implementación de guardias mínimas de atención a usuarios y usuarias al solo efecto de garantizar el funcionamiento del servicio y proceder al cobro de facturas.

Que las resoluciones citadas precedentemente, fueron ratificadas por la Resolución N° RESOL-2020-360-APN-ENACOM#JGM conforme lo resuelto en el Acta de Directorio N° 58 del Ente Nacional de Comunicaciones, de fecha 8 de abril de 2020.

Que como resulta de público conocimiento, la vigencia de la medida de aislamiento social, preventivo y obligatorio dispuesta a tenor del DNU N° 297/2020, fue prorrogada por imperio del DNU N° 325/2020 hasta el día 12 de abril de 2020 inclusive, con las modificaciones previstas en el artículo 2° de este último y luego, conforme lo establecido en el DNU N° 355/2020, hasta el día 26 de abril de 2020 inclusive.

Que los informes oficiales, dan cuenta de la importancia que tiene el aislamiento social, como así también de los cuidados de higiene y seguridad de los ciudadanos en general, a la par de indicar que la mayoría de las personas infectadas por el COVID-19 residen en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en el Conurbano Bonaerense, y en otras grandes ciudades de la República.

Que se ha verificado en los últimos días que la atención al público en las oficinas comerciales de las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) y/o Cooperativas licenciatarias TIC, que presten servicios en localidades de menos de OCHENTA MIL (80.000) habitantes se ha desarrollado con normalidad y en cumplimiento de las medidas de prevención recomendadas para el COVID-19.

Que por su parte recientemente se han dictado normas para la reapertura de la actividad bancaria exclusivamente para el pago de ciertas prestaciones de la seguridad social y algunos trámites excepcionales.

Que en particular el Banco Central de la República Argentina mediante la COMUNICACIÓN “A” 6958 estableció un esquema de atención con turnos previos para la emergencia sanitaria entre otras modalidades y restricciones específicas para este período.

Que en ese sentido, corresponde que este ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES, en el estricto ámbito de su competencia, continúe acompañando a través de sus decisiones, las políticas y medidas adoptadas por las máximas autoridades del Poder Ejecutivo Nacional, en el entendimiento que la emergencia sanitaria declarada impone una armonización de las mismas.

Que los servicios de mantenimiento y asistencia para la conectividad y la percepción de los correspondientes abonos que los usuarios deben integrar a las licenciatarias, constituye un pilar básico para la continuidad y regularidad del servicio en condiciones de eficacia y calidad por parte de las citadas empresas.

Que se ha verificado que en las ciudades pequeñas un gran número de usuarios y usuarias no se encuentran aún bancarizados, procediendo por ende al abono de sus facturas mediante dinero en efectivo en los lugares habilitados y/o en oficinas comerciales destinadas a su cobro.

Que en dicho contexto, y a efectos de evitar cualquier tipo de inconveniente en la debida prestación de un servicio público esencial en condiciones de calidad y eficiencia, corresponde ampliar y modificar la excepción establecida por Resolución N° 328/2020 de este ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES, a todas Las empresas prestadoras de los servicios de telefonía fija o móvil, Internet y TV por cable, por vínculo radioeléctrico o satelital radicadas en ciudades de no más de CIEN MIL (100.000) habitantes, en lo que respecta a la suspensión en forma completa de la atención al público.

Que en dicho contexto, las licenciatarias indicadas en el párrafo precedente, deberán ajustar las condiciones de higiene de los locales comerciales y la de sus empleados, a las recomendaciones específicas respecto del COVID19, extremando la adopción de medidas conducentes a los efectos de evitar aglomeraciones y siempre respetando la distancia interpersonal recomendada; cumplimiento con la totalidad de las disposiciones emitidas por el MINISTERIO DE SALUD DE LA NACIÓN y por la SUPERINTENDENCIA DE RIESGOS DEL TRABAJO, frente a la pandemia, respecto de empleados y usuarios

Que asimismo, y para el rango de ciudades de entre 50.000 y 100.000 habitantes, las empresas prestadoras de los servicios de telefonía fija o móvil, Internet y TV por cable, por vínculo radioeléctrico o satelital deberán circunscribir la atención al público, en forma exclusiva, mediante un sistema de turnos, gestionado a través de los canales electrónicos que las compañías habiliten (página web, línea de teléfono y/o e-mail), priorizando la atención de personas adultas mayores y otros grupos vulnerables; ello pues facilitará el fin primordial de evitar los aglomeramientos de usuarios en los locales.

Que asimismo, corresponde establecer la obligatoriedad de dar a conocer por parte de las empresas licenciatarias los medios alternativos de pagos que poseen los usuarios y usuarias.

Que las circunstancias detalladas precedentemente dan mérito suficiente para que la presente medida se adopte con carácter urgente “ad referendum” del Directorio.

Que ha tomado intervención la Dirección Nacional de Desarrollo de la Competencia en Redes de este ENACOM, en el marco de sus facultades.

Que ha tomado la intervención que le compete el servicio jurídico permanente de este Ente Nacional de Comunicaciones.

Que la COORDINACIÓN GENERAL DE ASUNTOS TÉCNICOS y su par, COORDINACIÓN GENERAL DE ASUNTOS EJECUTIVOS han intervenido de conformidad a lo acordado mediante ACTA DE DIRECTORIO N° 56 del 30 de enero de 2020.

Que la presente se dicta en ejercicio de las atribuciones conferidas por las normas citadas en el VISTO, atribuciones conferidas por el Decreto N° 267/2015 y el Acta de Directorio N° 56 del Ente Nacional de Comunicaciones de fecha 30 de enero de 2020.

Por ello,

EL PRESIDENTE DEL ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- Exceptúase de las previsiones del artículo 2° de la Resolución N° 303 del ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES de fecha 22 de marzo de 2020, a las empresas prestadoras de los servicios de telefonía fija o móvil, Internet y TV por cable, por vínculo radioeléctrico o satelital que presten servicios en localidades de hasta CIEN MIL (100.000) Habitantes, en lo que respecta a la suspensión en forma completa de la atención al público, pudiendo proceder en dichas localidades mediante la implementación de guardias mínimas de atención a usuarios y usuarias al solo efecto de garantizar el funcionamiento del servicio y proceder al cobro de facturas, sin perjuicio del mantenimiento del sistema electrónico de atención comercial y de reclamos de emergencia que hubieren implementado en los términos de la Resolución ENACOM N° 303/2020.

ARTICULO 2.- La excepción del artículo 1° de la presente en ningún caso será aplicable dentro del Área Múltiple Buenos Aires (AMBA) definida en el Capítulo XIX del Anexo I aprobado por Decreto N° 62/90.-

ARTICULO 3°.- Establécese que las licenciatarias indicadas en el Artículo 1° de la presente medida, a los efectos de cumplimentar las actividades que le son habilitadas, deberán mantener en excelentes condiciones de higiene los locales comerciales y extremar la adopción de medidas conducentes a los efectos de evitar aglomeraciones y siempre respetar la distancia interpersonal recomendada; cumpliendo con la totalidad de las disposiciones en materia de prevención del COVID-19 emitidas por el MINISTERIO DE SALUD DE LA NACIÓN y por la SUPERINTENDENCIA DE RIESGO DEL TRABAJO respecto de empleados y usuarios.

ARTICULO 4°.- Establécese que en las oficinas comerciales de las licenciatarias en localidades que van desde los CINCUENTA MIL (50.000) a los CIEN MIL (100.000) habitantes, el mecansimo de atención al público deberá exclusivamente implementarse mediante un sistema de turnos gestionado previamente a través de los canales electrónicos que las empresas habiliten (página web, línea de teléfono y/o e-mail), priorizando la atención de

personas adultas mayores y demás grupos vulnerables.

ARTICULO 5°.- Establécese la obligatoriedad de dar a conocer por parte de las licenciatarias indicadas en el artículo 1°, por todos los medios de comunicación que estas dispongan para con sus clientes, las entidades financieras y no financieras habilitadas en el marco de la emergencia sanitaria, para proceder al cobro de los correspondientes servicios, como así también los medios alternativos de pago que los clientes dispongan, ya sea que se trate de transferencias bancarias a través de la utilización de servicios de home banking de las entidades financieras y/o por medio de la utilización de las redes de cajeros automáticos mediante transferencia y/o depósito, en un todo de acuerdo a las reglamentaciones que sobre el particular haya emitido y emita el Banco Central de la República Argentina (BCRA) a través de sus respectivas comunicaciones.

ARTICULO 6°.- Deróguese la Resolución N° 328 del ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES de fecha 5 de Abril de 2020.

ARTICULO 7°.- La presente medida se dicta “ad referéndum” del DIRECTORIO DEL ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES.

ARTÍCULO 8°.- La presente medida comenzará a regir a partir de su publicación en el BOLETÍN OFICIAL.

ARTÍCULO 9°.- Comuníquese, publíquese, dése a la DIRECCION NACIONAL DE REGISTRO OFICIAL y archívese.