

# **Secretaría de la Competencia, la Desregulación y la Defensa del Consumidor**

## **DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

### **Resolución 37/2003**

**Establécese que las empresas prestadoras del servicio de telefonía celular móvil deberán informar mensualmente a la Autoridad de Aplicación de la Ley N° 24.240 la totalidad de planes ofrecidos en todas las modalidades posibles de prestación del servicio.**

Bs. As., 20/3/2003

VISTO el Expediente N° S01:0012213/2003 del Registro del MINISTERIO DE LA PRODUCCION, y

#### **CONSIDERANDO:**

Que el artículo 42 de la CONSTITUCION NACIONAL establece entre los derechos de los consumidores el de la protección de sus intereses económicos, a una información adecuada y veraz y a la libertad de elección, con el objeto de que éstos puedan realizar en forma razonada la adquisición de bienes y servicios.

Que el mencionado artículo también señala que las autoridades proveerán a la protección de esos derechos y, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados.

Que, por su parte, el artículo 4° de la Ley N° 24.240 fija como deber de los proveedores el de suministrar a los consumidores información veraz, detallada, eficaz y suficiente acerca de las características de las cosas o servicios que comercializan, y el artículo 43 de dicha ley establece que la SECRETARIA DE LA COMPETENCIA, LA DESREGULACION Y LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR del MINISTERIO DE LA PRODUCCION tiene, como autoridad de aplicación, entre otras facultades y atribuciones la de elaborar políticas tendientes a la defensa del consumidor y solicitar informes a entidades públicas y privadas relacionadas con la materia regulada por la ley aludida.

Que el adecuado funcionamiento del mercado tiene como pilar fundamental que la información sea clara y se encuentre disponible en todo momento, y que los proveedores de bienes y servicios que deban brindarla la pongan a disposición en forma amplia.

Que el objeto de establecer una política de defensa del consumidor, en cuanto a la información que se les brinda, también requiere que la autoridad de aplicación de la Ley N° 24.240 conozca esa información.

Que dentro de este marco, y por las peculiaridades del sector, los usuarios del servicio de telefonía celular móvil enfrentan serias dificultades al momento de efectuar sus decisiones de consumo debido a que no disponen de toda la información que necesitan para tomar decisiones eficientes. Las empresas no publican todos sus planes con parámetros o criterios homogéneos, y en muchos casos la información es vaga y confusa. Por todo esto, el costo de búsqueda individual de la información es sumamente alto y, de tenerla, los cálculos subyacentes son engorrosos y requieren un conocimiento previo de los modos de facturación que pueden diferir entre empresas y planes.

Que dicha información es relevante y necesaria para elaborar pautas relacionadas con las políticas de consumo que la SECRETARIA DE LA COMPETENCIA, LA DESREGULACION Y LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR del MINISTERIO DE LA PRODUCCION busca establecer y promover, focalizadas en la transparencia del mercado y en la difusión de la información para que los consumidores y usuarios puedan conocer la variedad de la oferta efectivamente disponible en cada momento, aun con posterioridad a la fecha de celebración del contrato.

Que, en consecuencia, el conocimiento de los precios y planes disponibles antes mencionados es una herramienta indispensable como basamento de las políticas de consumo.

Que la DIRECCION DE LEGALES del AREA DE INDUSTRIA, COMERCIO y MINERIA, dependiente de la DIRECCION GENERAL DE ASUNTOS JURIDICOS del MINISTERIO DE ECONOMIA ha tomado la intervención que le compete, en virtud de lo dispuesto por la Resolución de la PROCURACION DEL TESORO DE LA NACION N° 7 de fecha 4 de febrero de 2002.

Que la presente Resolución se dicta en uso de las facultades conferidas por los artículos 41 y 43 incisos a) y e) y concordantes de la Ley N° 24.240 y el Decreto N° 475 de fecha 8 de marzo de 2002.

Por ello,

**EL SECRETARIO DE LA COMPETENCIA, LA DESREGULACION Y LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**RESUELVE:**

**Artículo 1°** — Las empresas prestadoras del servicio de telefonía celular móvil, cualquiera sea la naturaleza jurídica adoptada para efectuar la prestación, deberán informar mensualmente a la Autoridad Nacional de Aplicación de la Ley N° 24.240 la totalidad de planes ofrecidos en todas las modalidades posibles de prestación del servicio. Para cada uno de ellos, deberán detallarse los precios de cada uno de los conceptos incluidos en los planes y demás información complementaria, según se detalla en los ANEXOS I, II y III, que en OCHO (8) hojas forman parte de la presente Resolución.

**Art. 2°** — La información que se requiere debe corresponder a los planes vigentes al último día de cada mes. Las empresas deberán dar cumplimiento a lo previsto en esta Resolución entregando la información por duplicado en la dependencia de la SECRETARIA DE LA COMPETENCIA, LA DESREGULACION Y LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR ubicada en Avenida Julio A. Roca N° 651, 4° Piso, Sector 8, Capital Federal, durante los primeros DIEZ (10) días corridos de cada mes.

**Art. 3°** — La presente Resolución comenzará a regir desde la fecha de su publicación en el Boletín Oficial.

**Art. 4°** — El incumplimiento de las disposiciones contenidas en esta norma será sancionado conforme a las previsiones de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor.

**Art. 5°** — Comuníquese, publíquese, dése a la Dirección Nacional del Registro Oficial y archívese.— Gustavo J. Stafforini.

ANEXO I

INSTRUCTIVO

A los fines de completar los cuadros que forman parte del Anexo I de la presente Resolución se deberán tener en cuenta las siguientes pautas.

#### CUADRO 1. Sistema de Abono

1. Deberán completarse tantos CUADROS 1 como regiones de prestación tenga la empresa (Regiones 1, 2, y 3). Asimismo deberá explicitarse el alcance geográfico de cada una de las regiones.
2. Se deberán consignar en los cuadros todos los planes que la empresa ofrezca a los consumidores durante el período de referencia.
3. Los precios con impuestos refieren a la situación de consumidor final.
4. En Nombre del Plan debe consignarse con exactitud el nombre comercial con que se ofrece al mercado.
5. Consignar los respectivos precios del abono y gastos administrativos. Estos valores deben corresponder a precios sin bonificaciones. Para el tratamiento de las bonificaciones ver Punto 7.
6. En Servicios Suplementarios y de Valor Agregado deben identificarse todos los servicios con sus respectivos precios (por ejemplo: casilla de mensaje de voz, llamada en espera, conferencia tripartita, identificación de llamadas, roaming, Internet, correo electrónico). En caso de roaming, en este ítem se debe consignar el cargo fijo por disponer de este servicio. (En el punto 11 se especificará el precio por minuto de comunicación cuando se haga uso de este servicio). Estos valores deben corresponder a precios sin bonificaciones. Para el tratamiento de las bonificaciones ver Punto 7.

7. Bonificaciones. En el anexo III, DESCRIPCION DEL PLAN, deberá detallarse el listado de bonificaciones que se apliquen, identificando los conceptos sobre los que recaen, cómo operan y el tiempo de vigencia de las mismas.

8. Garantía (Seguros y/o Mantenimiento del Equipo). Consignar el precio de los mismos. En el Anexo III, DESCRIPCION DEL PLAN, se deberá especificar su alcance.

9. Minutos Libres incluidos en el Plan. En el cuadro se deberá consignar solamente la cantidad de minutos libres incluidos según su asignación a Hora Pico (HP), Hora no Pico (HNP) o libre disponibilidad (LD). En el Anexo III, DESCRIPCION DEL PLAN, se consignará en detalle cuál es el corte de la banda horaria definida por la empresa en cada caso.

10. En Otros Conceptos Asociados al Tráfico, deben especificarse todos los conceptos percibidos, expresados por minuto correspondientes al segmento de telefonía fija incluidos los facturados "por cuenta y orden".

11. Respecto del servicio de Roaming deberá consignarse en el cuadro el precio del minuto aire de comunicación, así como también el precio por uso de la red visitada, según para cada una de las claves existentes. Adicionalmente, en el Anexo III, DESCRIPCION DEL PLAN, deberán explicarse las distintas modalidades de prestación del servicio y su denominación respectiva.

12. En Precio de Equipo debe consignarse el precio del equipo más económico que permita efectivizar todas las prestaciones incluidas en el plan. Si el equipo se entregara bajo la modalidad de comodato deberá aclararse esta situación en el Anexo III, DESCRIPCION DEL PLAN, como así también las condiciones y plazos del mismo.

13. En el Anexo III, DESCRIPCION DEL PLAN, deberá incluirse un ítem denominado Otros a Especificar que incluirá un detalle de los aspectos distintivos de cada plan, no captados por el detalle del cuadro.

## CUADRO 2. Sistema Prepago

14. En Nombre del Plan debe consignarse con exactitud el nombre comercial con que se ofrece al mercado.

15. Precio de la Tarjeta/Valor de la Carga del Crédito. Deberán consignarse en forma individual el monto total que abona el consumidor por la adquisición de cada una de las tarjetas disponibles para dicho plan o por recarga de crédito, en caso de utilizarse medios alternativos (por ejemplo a través de la tarjeta de crédito).

16. Precio del Minuto Aire para las llamadas Salientes. Se consignarán los precios de los minutos de aire de las llamadas salientes "tipo" definidas por esta Resolución. Se entiende como llamada saliente "tipo" a aquellas efectuadas desde y hacia el área local de cobertura. En esta celda no se incluirán impuestos en el valor del minuto.

17. En Otros Conceptos Asociados al Tráfico, deben especificarse todos los conceptos percibidos, expresados por minuto correspondientes al segmento de telefonía fija incluidos los facturados "por cuenta y orden".

18. Se expresarán los impuestos por minuto.

19. Tiempo de Vigencia del Crédito. Es el plazo medido en cantidad de días durante el cual tiene vigencia el crédito y puede ser utilizado por el consumidor.

20. Tiempo de Recarga para recupero de crédito. Es el plazo medido en días durante el cual el consumidor puede recuperar el crédito aún no consumido para continuar utilizándolo.

21. Período Línea Activa. Es el lapso medido en días desde el momento de la carga de crédito en que el servicio permanece activo y permite recibir llamadas sin cargo.

22. En el Anexo III, DESCRIPCION DEL PLAN, deberán consignarse detalladamente todas las características de cada plan no capturadas por el cuadro, tales como descuentos, modalidades de pago y de recarga, y otras relevantes para el consumidor. Asimismo deberán especificarse los servicios suplementarios y de valor agregado incluidos sin cargo, como también aquellos que, quedando habilitados con la carga de crédito (y por ende pueden ser utilizados) su precio se descuenta del valor total prepago (por ejemplo mensajes de texto o mails recibidos). También se deberá consignar la modalidad de roaming internacional incluida en caso de estar disponible. Además deberán informarse otros gastos que implique para el consumidor una reducción de sus saldos (tales como llamadas entrantes de otros celulares internacionales y de telefonía pública).

### CUADRO 3. Sistema Mixto

Este cuadro está destinado a los planes que resultan una combinación de los sistemas de abono y de tarjetas, por ende valen las consideraciones efectuadas para dichos cuadros en el presente instructivo en los campos que correspondan.

### ANEXO II

**CUADRO I: Sistemas de Abonos**  
 Empresa: \_\_\_\_\_  
 Área Geográfica: (Completar en cuadro para cada Región y definir su abono)

Nombre del Plan	DATOS DE IMPUESTOS												DATOS DE SERVICIOS (1)						
	Carga Fija (en \$)				Minutos Línea Inactiva en el mes (2) Cantidad				Precio Minuto Inactiva (en \$)				Otros conceptos asociados al abono		Rating				
	Alcance	Servicio Administrativo	Servicio Suplementario y de Otro Asesorado	Servicio	IMP	ISAP	Ubre Eficaz	Precio por minuto	Precio por hora	Precio por día	Precio por semana	Precio por mes	Precio por año	Precio por hora	Precio por día	Precio por semana	Precio por mes	Precio por año	

  

Nombre del Plan	DATOS DE IMPUESTOS						DATOS DE SERVICIOS (1)					
	Precio Recarga (en \$) Minutos activados por recarga		Precio de Conexión (en \$)		Precio de Recarga (en \$)		Precio Recarga (en \$) Minutos activados por recarga		Precio de Conexión (en \$)		Precio de Recarga (en \$)	

\* Aquí se identifica cada año desagregadamente con las denominaciones "trimestre" o "semestre".  
 \*\* Para este concepto se le agregará la categoría del impuesto o los impuestos.  
 (1) En este se debe identificar los impuestos, sus alícuotas o bases impositivas de cada los meses, cuadrimestres y todo otro cargo nacional, provincial o municipal, especificar con claridad los conceptos (Dpto. o Cantón), sobre los que se aplican los impuestos.

**CUADRO II: Sistemas de Tarjetas (Servicios Prepagos)**

Empresa: \_\_\_\_\_  
 Área Geográfica: \_\_\_\_\_

Nombre del Plan	Precio de Tarjeta/Valor de la Carga (en \$)	Precio Minuto Aire Llamado Saliente (sin impuestos)		Otros Conceptos asociados al tráfico por minuto (en \$)	Impuestos (por minuto) (en \$)	Precio Total Minuto Llamada Saliente		Tiempo Vigencia del crédito	Tiempo de Recarga por cargo crédito	Periodo Línea Activa
		IMP	ISAP			IMP	ISAP			

\* Identificar los impuestos, tasas y contribuciones que se imputan, sus alícuotas y base imponible. Sería el precio final efectivo que enfrenta el consumidor.

**CUADRO III: Sistemas Votos**  
 Empresa: \_\_\_\_\_  
 Área Geográfica: (Completar en cuadro para cada Región y definir su abono)

Nombre del Plan	DATOS DE IMPUESTOS										DATOS DE SERVICIOS (1)														
	Carga Fija (en \$)				Minutos Línea Inactiva en el mes (2) Cantidad				Otros conceptos asociados al tráfico		Rating		Carga Fija (en \$)				Minutos Línea Inactiva en el mes (2) Cantidad		Otros conceptos asociados al tráfico		Rating				
	Alcance	Servicio Administrativo	Servicio Suplementario y de Otro Asesorado	Servicio	IMP	ISAP	Ubre Eficaz	Precio por minuto	Precio por hora	Precio por día	Precio por semana	Precio por mes	Alcance	Servicio Administrativo	Servicio Suplementario y de Otro Asesorado	Servicio	IMP	ISAP	Ubre Eficaz	Precio por minuto	Precio por hora	Precio por día	Precio por semana	Precio por mes	Precio por año

  

Nombre del Plan	DATOS DE IMPUESTOS						DATOS DE SERVICIOS (1)					
	Precio Recarga (en \$) Minutos activados por recarga		Precio de Conexión (en \$)		Precio de Recarga (en \$)		Precio Recarga (en \$) Minutos activados por recarga		Precio de Conexión (en \$)		Precio de Recarga (en \$)	

  

Nombre del Plan	DATOS DE IMPUESTOS Y SERVICIOS PREPAGOS						
	Precio de Tarjeta/Valor de la Carga (en \$)	Precio Minuto Aire Llamado Saliente (sin impuestos)	Otros Conceptos asociados al tráfico por minuto (en \$)	Impuestos (por minuto) (en \$)	Precio Total Minuto Llamada Saliente	Tiempo Vigencia del crédito	Periodo Línea Activa

\* Aquí se identifica cada año desagregadamente con las denominaciones "trimestre" o "semestre".  
 \*\* Para este concepto se le agregará la categoría del impuesto o los impuestos.  
 (1) En este se debe identificar los impuestos, sus alícuotas o bases impositivas de cada los meses, cuadrimestres y todo otro cargo nacional, provincial o municipal, especificar con claridad los conceptos (Dpto. o Cantón), sobre los que se aplican los impuestos.

ANEXO III

DESCRIPCION DEL PLAN

En este anexo, las empresas deberán describir detalladamente cada uno de los planes ofrecidos y sus respectivas características, en particular aquellas que no fueron identificadas en los cuadros del Anexo I.